

Annexe 4

Schémas et descriptions de la procédure d'entreprise

Nous avons passé en revue, élaboré et confirmé avec les cadres concernés de l'OMPI les principales procédures d'entreprise suivantes :

- Finances – Recettes
- Procédures connexes du plan d'action pour le développement
- Approbation des techniques de l'information
- Traduction, révision, mise à jour et correction d'épreuves
- Procédures connexes des systèmes de Madrid et de la Haye
- Utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement
- Traitement des noms de domaine
- Assistance technique et renforcement des capacités
- Gestion des locaux
- Traitement des demandes adressées au système du PCT
- Académie

Nous avons également incorporé dans le présent document la description de la procédure d'autorisation de voyage ainsi que les observations y relatives.

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

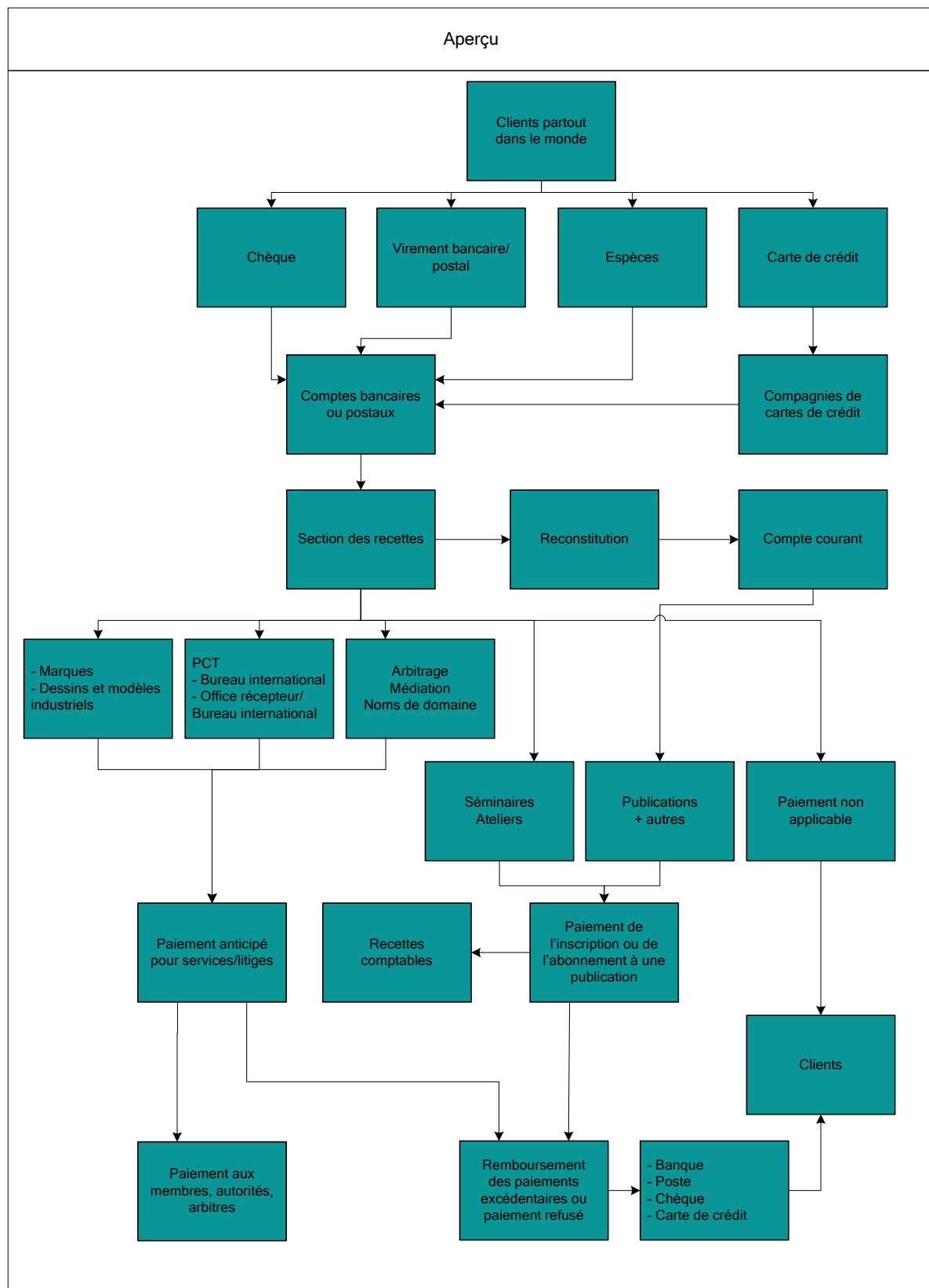
Nom de la procédure : Finances – Recettes	Version	1.0	Statut	Validé
--	---------	-----	--------	--------

Description de la procédure	
Motif	Les clients partout dans le monde paient pour tous les services payants que leur fournit le Bureau international
Brève description	- Traitement des paiements reçus et effectués, réponse aux questions des clients, gestion des comptes courants, application des paiements en fonction des services - Finances et appui informatique
Résultat	Paiement aux autorités, remboursement de l'excédent, gestion du paiement refusé, comptabilité des recettes, congruence des taxes à payer

Critères de succès essentiels
-

Date/périodicité	
Périodicité	☒ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☐ sur demande
Date initiale	
Date d'expiration	

Volume/nombre	
Facteur	
Produit	



Procédure			
No	Sous-procédure / Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Activités en matière de recettes	Déclencheur Des devises arrivent de clients de l'OMPI partout dans le monde	
	Traitement des paiements reçus	Rôle principal - Groupe chargé des paiements Activité - Traitement des paiements reçus par chèque, par virement bancaire ou postal, en espèces et par carte de crédit - Envoi de paiements à chaque secteur d'activité Temps investi 3,5 SG (48 000 par an) Contrôles de qualité Clients, banques	
	Congruence des services et paiements	Rôle principal - Groupe chargé des enregistrements Activités - Alignement des paiements effectués sur les services, litiges - Identification des paiements excédentaires Temps investi 4,7 SG (92 000 par an) Contrôles de qualité Interface des techniques de l'information avec le système des finances (~ 30 paiements reçus/effectués) Tous les secteurs d'activité/clients	
	Virements	Rôle principal - Groupe chargé des paiements - Gestion des remboursements ou des virements Temps investi 1,8 SG (6826 par an) Contrôles de qualité Rubriques comptables ouvertes, rapports de distributions ou ordres de paiement de secteurs d'activité	

Procédure			
No	Sous-procédure / Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Questions des clients/courrier	Rôle principal Section des recettes Activités - Questions financières posées par courriel, télécopie, lettre, appels téléphoniques - Envoi par la poste des reçus, c/a états, lettres de distribution Temps investi 1,3 SG (40 par jour) Contrôles de qualité Satisfaction du correspondant	
	Gestion des comptes courants	Rôle principal - Groupe chargé des paiements Activité - Découverts, reconstitutions, ouverture/clôture des comptes courants, requêtes - Gestion de l'accès des détenteurs d'un compte courant à l'Internet Temps investi 0,4 SG (1500 ouvert) Contrôles de qualité Détenteurs d'un compte courant	
	Finances/appui informatique	Rôle principal - Groupe informatique de la Section des recettes + Section des recettes Activités - Répertoire les problèmes, améliorations ou besoins additionnels - Établir des scénarios de test, tester et valider - Assistance à l'utilisateur Temps investi 1,3 SG Contrôles de qualité Résultats comptables, rapprochements, performance	

Procédure			
No	Sous-procédure / Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Gestion	Rôle principal Supervision et gestion Activités - Performance interunités/automatisation - Établissement des états financiers - Relations intérieures et extérieures Temps investi 1,5 P + 0,5 G Contrôles de qualité Personnel, directeurs, vérificateurs de comptes, banques, clients, offices nationaux	
		Fin de la procédure Païement aux membres, autorités, remboursements, paiement excédentaire ou paiement refusé, recettes comptables, établissement des états financiers	

Rôles/unité organisationnelle	
Responsable	Chef de la Section des recettes du Département des finances
Couverture de l'Organisation	
Rôle 1	Administrateur principal – Groupe des enregistrements/groupe des recettes et de l'appui financier
Rôle 2	Assistant comptable principal
Rôle 3	Assistant comptable
Rôle 4	Commis principal
Rôle 5	Commis

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	
Procédure en amont/fournisseur	
Procédure en aval/client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Nom de la procédure : Procédure relative au plan d'action pour le développement	Version 1.0	Statut
--	--------------------	---------------

Description de la procédure	
Motif	Décision de l'Assemblée générale sur les activités du Comité provisoire sur les propositions relatives à un plan d'action pour le développement (PCDA), à exécuter : (p. ex. programmer une nouvelle réunion du comité provisoire ou (dans l'avenir) exécuter n'importe laquelle des 111 propositions qui avaient été faites à l'origine)
Brève description	- Le Secrétariat de l'OMPI exécute les décisions prises par l'Assemblée générale concernant les activités du PCDA : - o que ce soit sur le plan de l'appui logistique pratique à donner aux réunions du PCDA (organiser et gérer les réunions), - o sur le plan de la préparation des réunions pour ce qui est de leur contenu et de leur substance, - o ou (dans l'avenir) sur le plan de l'exécution des décisions prises par l'Assemblée générale concernant la mise en œuvre des propositions du PCDA
Résultat	La réunion du comité provisoire a lieu. Le comité provisoire est saisi à sa réunion des propositions présentées par les États membres qui lui permettent d'en débattre et de faire des recommandations à l'Assemblée générale Les recommandations approuvées par l'Assemblée générale sont mises en œuvre (à l'origine 111 propositions touchant à la plupart des domaines d'activité de l'Organisation et actuellement à l'étude dans le cadre de la procédure du PCDA)

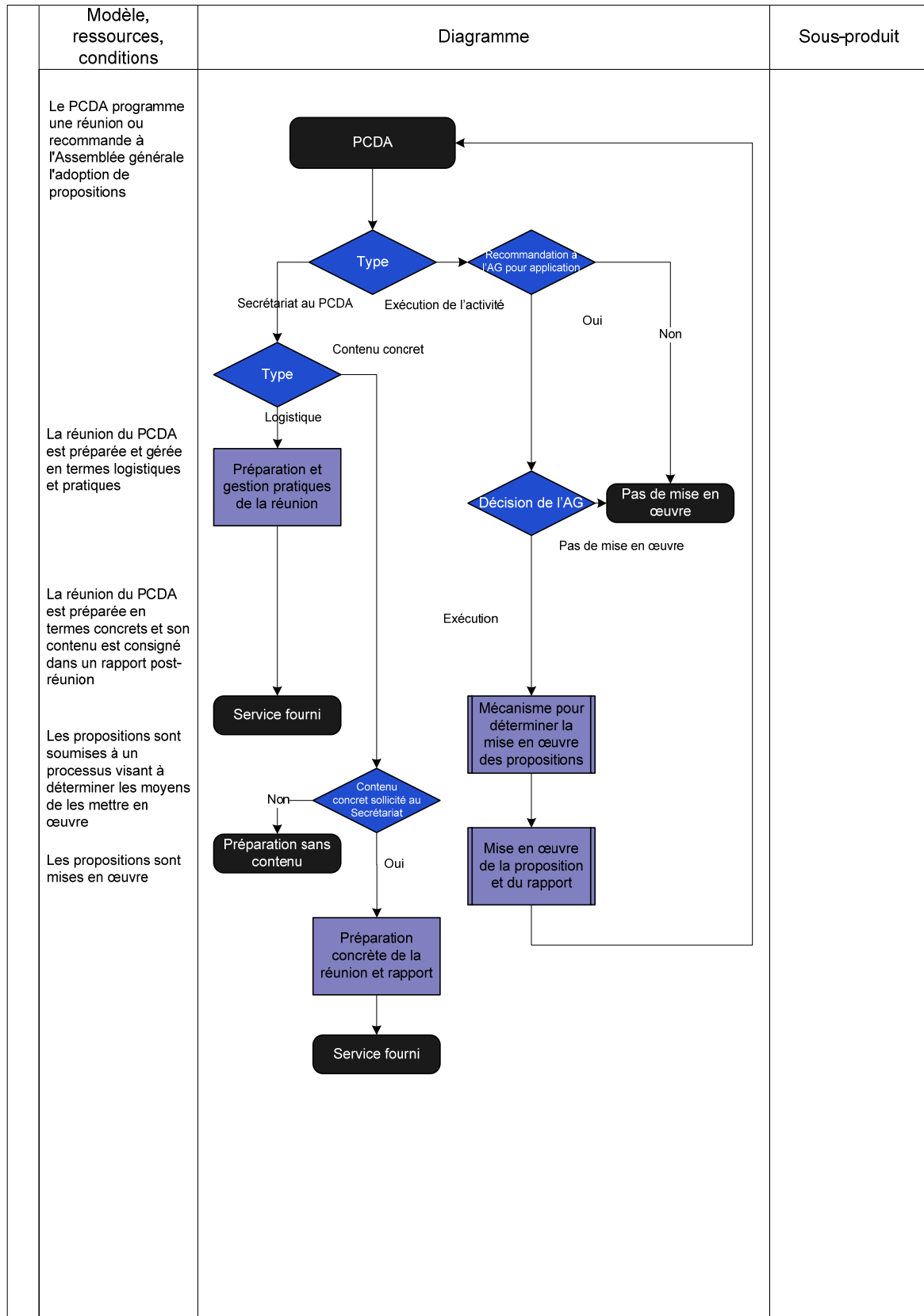
Critères de succès essentiels
- 1. Déroulement harmonieux des réunions du PCDA - 2. Qualité des documents et du rapport de la réunion - 3. (dans l'avenir) Mise en œuvre avec succès des propositions du PCDA approuvées par l'Assemblée générale ou examen continu d'autres propositions

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date initiale	Décision de l'Assemblée générale

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Date d'expiration	Achèvement des documents établis en prévision de la réunion/distribution au début de la réunion Achèvement de la réunion Achèvement du rapport de la réunion Achèvement des activités ponctuelles pour une proposition donnée ou pas de date d'expiration pour les activités en cours relatives à des propositions
--------------------------	--

Volume/nombre	
Facteurs	Préparation et gestion pratiques de la réunion : décision de l'Assemblée générale sur la réunion du PCDA Préparation concrète (contenu) de la réunion : décision de l'Assemblée générale sur la réunion du PCDA Mise en œuvre de la proposition : procédure du PCDA concernant l'examen et la rationalisation des propositions, adoption par l'Assemblée générale des propositions et résultat de la procédure suivie pour déterminer les moyens de mettre en œuvre les propositions.
Produits	Tenue d'une réunion du PCDA Établissement des documents préparatoires du PCDA Établissement d'un rapport sur la réunion du PCDA Activités/résultats liés à la mise en œuvre des propositions du PCDA



Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Décision de l'Assemblée générale sur la réunion ou les propositions du PCDA	Déclencheur L'Assemblée générale examine les recommandations et l'état d'avancement des travaux et elle décide de prolonger le mandat du PCDA et de lui faire tenir un nombre donné de réunions. (dans l'avenir) L'Assemblée générale approuve les recommandations du PCDA sur les propositions (dans l'avenir) L'Assemblée générale décide de mettre en place un mécanisme permettant de déterminer les moyens de mettre en œuvre les propositions du PCDA (dans l'avenir) Ce mécanisme aboutit à des conclusions sur les moyens de mettre en œuvre les propositions et ouvre la voie à leur mise en œuvre.	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Préparation et gestion pratiques des réunions	Rôle principal Division de la propriété intellectuelle et du développement économique/Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement Activités - Envoyer des invitations aux États membres - Recevoir et enregistrer les candidatures (délégués) - Organiser le voyage des délégués - Organiser le financement de la réunion (indemnités journalières de subsistance, etc.) - Recruter les interprètes - Louer la ou les salles de réunion - Organiser la traduction de documents préparatoires - Organiser l'impression des documents préparatoires - Répondre aux demandes d'accréditation ad hoc des ONG - Coordonner les manifestations parallèles Durant la réunion : - Interprétation - Location des salles - Travail de documentation <i>ad hoc</i> - Informations aux délégués et groupes régionaux - Prestation d'une assistance au président Temps investi Pour la Division de la propriété intellectuelle et du développement économique (sans compter d'autres secteurs) : 3P, 2G à temps plein pendant six semaines par réunion (direct) Reste de la Division de la propriété intellectuelle et du développement économique durant la réunion à temps plein pour la semaine (5P+3G) 3P, 2G, à temps plein (mais scindés au fil du temps) pour six semaines par réunion (indirect) Le PCDA se réunit deux fois par an (aucun calcul de temps ici pour d'autres secteurs) Contrôles de qualité OSUIPD	- (IPEDD)/TMSS - (IPEDD)/GAAS - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGAA - (IPEDD)/ASSGA - (IPEDD)/ASSGA - (IPEDD)/ASSGA

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	I. Réunion de fond (contenu) - préparation et rapport	Rôle principal Division de la propriété intellectuelle et du développement économique Activité - Réunions d'information pour les groupes régionaux - Consultations avec le président - Préparation des contributions : collecter des informations auprès du Secrétariat - Rédaction des documents - Révision et validation - Parachèvement - Formation d'équipes pour établir le projet de rapport - Réunion d'information interne de toutes les divisions concernées par le PCDA - (La traduction et l'impression sont incluses dans la sous-procédure "Préparation et gestion pratiques des réunions" décrite ci-dessus) Temps investi D'un bout à l'autre de l'année : 60% du temps de P. Rai (chef de la division), 80% du temps d'un G, 50-60% du temps des autres 2G et 4P (aucun calcul de temps ici pour d'autres secteurs) Contrôles de qualité Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement	• Presque tous les secteurs

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	II. Préparation du contenu de la réunion et établissement du rapport	Rôle principal Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement Activités - Un P (du secteur concerné) prend des notes pendant la réunion - Des G (du secteur concerné) dactylographient le compte rendu sténographique à partir de cassettes - Un P édite le compte rendu <i>in extenso</i> pour créer un rapport (environ 100 pages) - Projet de rapport révisé par 2P - Projet de rapport approuvé par le DG - Projet de rapport affiché sur le site Internet - Projet de rapport transmis aux États membres - Projet de rapport traduit et affiché sur le site Internet - Recevoir et intégrer les commentaires des délégués, établir le projet de rapport final - Prendre les dispositions pour adapter et peaufiner les traductions du projet de rapport final - Approbation du projet de rapport final par le DG - Affichage du projet de rapport final sur le site Internet et transmission aux États membres - Organiser son impression - Organiser son adoption - Distribuer le rapport à la réunion où il est adopté - Incorporer les commentaires et préparer le rapport final Temps investi Tout le Bureau (3G + 5P) à temps plein une semaine, plus 2P+1G à temps plein deux semaines, plus d'autres divisions au Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement : 7P+7G à temps plein trois semaines (2P et 2G) des trois divisions (SME/IPNTD/CID) chacune, et 1P+1G de la division PPD (aucun calcul de temps ici pour d'autres secteurs) Contrôles de qualité Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement	- (OSUIPD) - (OSUIPD) - (OSUIPD) - (OSUIPD) - (IPEDD) Départ. informatique - (IPEDD)ASSGAA - (IPEDD) Départ. informatique - (IPEDD) - (IPEDD) ASSGAA - (IPEDD) Départ. informatique - (IPEDD)ASSGAA - (IPEDD) - (IPEDD) - (IPEDD)

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Dans l'avenir, c'est-à-dire à compter d'octobre 2007 (après la décision attendue de l'Assemblée générale sur le PCDA): Procédure d'examen des moyens de mise en œuvre des propositions (qui seront adoptées) à l'Assemblée générale de 2007.	Rôle principal Division de la propriété intellectuelle et du développement économique Historique. Tout en prolongeant la mandat du PCDA d'une année supplémentaire, l'Assemblée générale de 2006 avait décidé que le PCDA ferait rapport à l'Assemblée générale de 2007, avec des recommandations pour action sur les propositions convenues et sur un cadre pour continuer de traiter et, dans la mesure du possible faire avancer, les autres propositions après l'Assemblée de 2007. Activité Si l'Assemblée générale approuve les recommandations faites par le PCDA sur les propositions convenues, des mécanismes devraient être mis en place pour l'exécution des décisions. Le Secrétariat et les États membres participeraient à un tel mécanisme afin d'établir un plan d'exécution de la décision de l'Assemblée générale. De surcroît, pour les autres propositions et comme indiqué ci-dessus, l'Assemblée générale peut décider d'instituer un cadre pour l'examen plus approfondi des autres propositions. Temps investi À la lumière de ce qui précède, à savoir qu'il est probable que le Secrétariat prendra part à la mise en œuvre des propositions au sujet desquelles des décisions ont été prises par l'Assemblée générale et qu'il entretiendra le cadre pour l'examen plus approfondi des autres propositions, la demande de ressources humaines et financières augmentera. Contrôles de qualité Secteurs concernés	
		Fin de la procédure	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Division de la propriété intellectuelle et du développement économique (IPEDD)
Couverture de l'Organisation	La quasi-totalité de l'Organisation
Rôle 1	
Rôle 2	
Rôle 3	
Rôle 4	
Rôle 5	

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	Système de gouvernance de l'OMPI et orientations stratégiques données par les États membres
Procédure en amont/fournisseur	Décision(s) de l'Assemblée générale – sur la poursuite du mandat du PCDA, sur les réunions du PCDA, sur l'examen et la mise en œuvre des propositions
Procédure en aval/client	1. Préparation et gestion pratiques des réunions du PCDA 2. Préparation du contenu des réunions du PCDA 3. Procédure à suivre pour déterminer les moyens de mettre en œuvre les propositions du PCDA

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

AG	Assemblée générale
PCDA	Comité provisoire sur les propositions relatives à un plan d'action de l'OMPI pour le développement
IPEDD	Division de la propriété intellectuelle et du développement économique
OSUIPD	Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement
ASSGAA	Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale
GAAS	Secteur des affaires générales et de l'administration
TMSS	Section des voyages et de l'administration des missions (Secteur des affaires générales et de l'administration)

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Nom de la procédure : Procédure d'approbation informatique	Version	1.0	Statut	Validé
---	----------------	-----	---------------	--------

Description de la procédure	
Motif	Besoin d'entreprise qui nécessite une initiative de projet à vocation informatique (nouveaux projets, principales actualisations et modifications apportées aux systèmes et applications existants, Intégration des réseaux, logiciels et composantes procédurales, autres demandes de nature informatique pour service)
Brève description	Exécuter tous les projets relatifs à l'informatique comme : - Nouveaux projets - Principales actualisations et modifications apportées aux systèmes et applications existants - Intégration des réseaux, logiciels et composantes procédurales - Autres demandes de nature informatique pour service d'une manière structurée standard avec des documents types. Note. La "procédure" est une proposition et elle n'a donc pas encore reçu l'approbation du département informatique.
Résultat	Initiative exécutée

Critères de succès essentiels	
- Acceptation de la procédure par les personnes qui travaillent dans le cadre du projet - Qualité des documents - Acceptation de la technologie/du service utilisé (gestion des changements)	

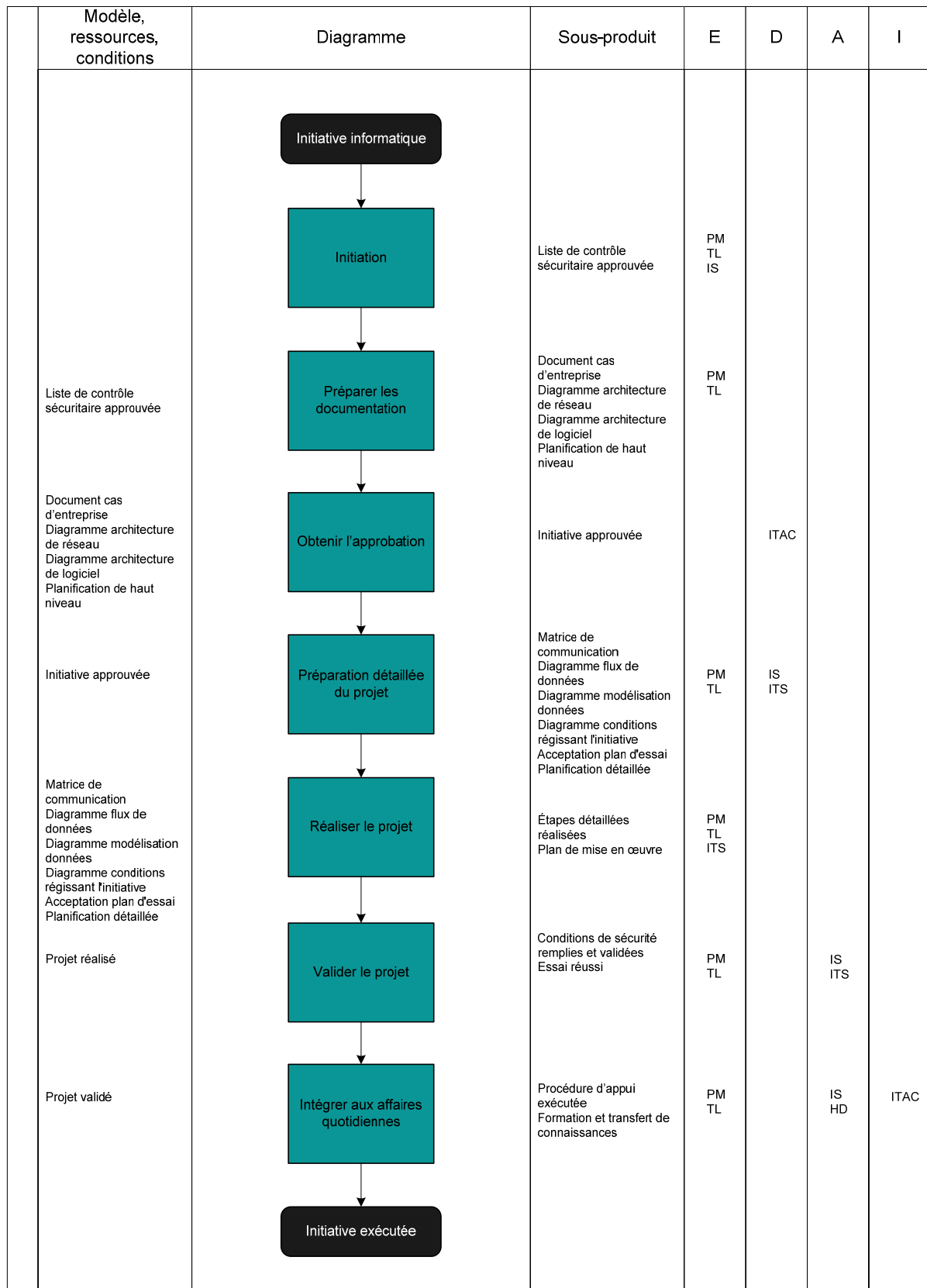
Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date initiale	Lorsque la section informatique est officiellement saisie d'un besoin d'entreprise
Date d'expiration	Lorsqu'un projet est terminé et validé, et que la technologie/le service est appliqué

Volume/nombre	
Facteurs	n.d. (mais quelque sept grandes initiatives sont programmées jusqu'en 2011)

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Produit	n.d.
----------------	------

Commentaires additionnels	
Temps investi	Il est impossible d'allouer une durée moyenne à chacune des activités (elle dépend en effet de la complexité du projet).
Contrôles de qualité	Plusieurs facteurs contribuent à l'assurance qualité. - Examen de documents - Gestion des projets - Approbation de l'assistant technique - Essais et validation



Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Initiative informatique	Déclencheur Besoin d'entreprise qui crée une initiative informatique	
	Initiation	Rôle principal Directeur de projet et responsable technique Activité - Affecter des correspondants fonctionnels et techniques Contacter la section de la sécurité informatique et faire approuver la liste de contrôle Les initiatives informatiques font intervenir durant toute leur durée de vie de nombreux participants. Avant d'entreprendre un projet ou de donner suite à une demande de service, le chef de projet et/ou le responsable technique doivent d'abord contacter la section de la sécurité informatique. La sécurité informatique est un élément clé qui doit être traité au tout début de chaque activité car elle valide le schéma et l'architecture de l'initiative proposée qui influent sur l'ensemble des plans et des coûts. Elle couvre la procédure d'un bout à l'autre sur le plan de l'approbation, du contrôle et de la validation.	
	Préparer la documentation	Rôle principal Chef de projet et responsable technique Activité Une fois que la liste de contrôle a été préparée et approuvée, les documents types de haut niveau suivants doivent être fournis : - Document sur le cas d'entreprise. Ce document décrit le cas d'entreprise pour l'initiative et les résultats à obtenir (c'est-à-dire les besoins fonctionnels et sécuritaires ainsi que les produits livrables) - Diagramme de l'architecture de réseau (NAD). Ce diagramme montre l'architecture proposée de réseau et contient les composantes du réseau et du matériel nécessaires (vue de haut niveau, zones de réseau de l'OMPI touchées) - Diagramme de l'architecture logicielle (SAD). Ce diagramme est utilisé pour identifier le composant logiciel que nécessite le projet (applications, base de données, authentification, etc.) - Planification de haut niveau (HLP). Cette planification présentera les principaux jalons de l'initiative.	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Obtenir l'approbation	Rôle principal Comité d'approbation informatique (Assistant technique) Activités Les SCL, BCD, NAD, SAD et HLP doivent être envoyés aux membres du comité d'approbation informatique (Annexe I) une semaine avant que celui-ci se réunisse. Ce comité se compose des chefs (ou de leurs représentants) de chaque section informatique (y compris la section de la sécurité informatique). Il a pour tâche d'évaluer et de valider toutes les initiatives informatiques fondées sur les documents susmentionnés. - Les responsables commerciaux et techniques doivent présenter brièvement leur initiative aux membres du comité. - Le comité approuvera ou non l'initiative avec ou sans recommandations d'après les normes définies à l'OMPI. Si l'initiative est approuvée, le comité affectera des correspondants techniques des sections concernées. - S'il y a des problèmes et si l'initiative n'est pas approuvée, les correspondants commerciaux et locaux responsables devront travailler sur les recommandations du comité et présenter leur dossier lors d'une réunion ultérieure.	
	Préparation détaillée du projet	Rôle principal Chef de projet et responsable technique Activité L'initiative est approuvée et des correspondants techniques sont désignés pour les sections qui doivent y participer. Son responsable doit fournir une série détaillée de documents : - Matrice de communication. Cette matrice résume ce que doit être la communication entre chaque élément. - Flux de données. Ce diagramme sert à identifier le flux de données, de leur source à leur destination finale. - Modélisation des données. Ce diagramme présentera le modèle des données. - Conditions régissant l'initiative. Ce diagramme résumera en détail les différentes conditions à remplir pour entreprendre cette initiative (p.ex. développement, essai, intégration et production.)	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		- Test d'acceptation. Ce plan servira à valider les besoins fonctionnels et techniques. - Planification détaillée de l'initiative. Planification détaillée de l'initiative Tous ces documents doivent être approuvés par le correspondant technique qu'aura affecté le comité d'approbation informatique.	
	Réalisation du projet	Rôle principal Chef de projet et responsable technique Activité - Les correspondants commerciaux et techniques sont chargés de coordonner l'exécution de l'initiative en s'appuyant sur les documents fournis et approuvés par le comité d'approbation informatique - Il est recommandé d'utiliser la méthode de gestion structurée des projets appelée PRINCE 2.	
	Valider le projet	Rôle principal Chef de projet et responsable technique Activité La validation de l'initiative repose sur les critères suivants : - Validation par l'entreprise. Le produit livrable est conforme d'un point de vue fonctionnel avec ce qui était nécessaire et couvre le cas d'entreprise. - Validation de la sécurité. L'initiative est conforme aux normes de sécurité du projet et aux politiques de l'OMPI en matière de sécurité. - Validation de la performance et de la qualité. L'initiative est conforme à la politique standard de l'OMPI en matière de performance et de qualité. - Validation de l'appui. L'initiative est conforme à la procédure d'appui de l'OMPI.	
	Intégrer le projet aux activités de tous les jours	Rôle principal Chef de projet et responsable technique Activité Former des individus et réaliser l'intégration en deux phases : A) Phase de transition. Durant cette phase, l'appui relève de la responsabilité de l'entreprise et du titulaire technique de l'initiative.	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		B) Phase de production. Les mesures à prendre sont les suivantes : - Transfert de l'appui aux services techniques informatiques - Mise hors service de services/matériels antérieurs (s'il y a lieu)	
		Fin de la procédure L'initiative a été exécutée	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Comité d'approbation informatique
Couverture de l'Organisation	OMPI
CP	Chef de projet (responsable d'un point de vue commercial)
RT	Responsable technique (responsable d'un point de vue technique)
SI	Sécurité informatique
SI	Section informatique
HD	Service d'assistance informatique ("Helpdesk")

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	Définir la stratégie informatique
Procédure en amont/fournisseur	Formuler les besoins d'entreprise
Procédure en aval/client	Contrôler l'exécution

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Nom de la procédure : Traduction, révision, mise à jour et correction d'épreuves	Version	2.0	Statut	Validée par D. Chambers et J. Zahra
---	----------------	-----	---------------	-------------------------------------

Description de la procédure SL et STM	
Motif	Demande de traduction, révision ou correction d'épreuves par des membres du personnel de l'OMPI ou de l'UPOV
Brève description	- Traduction de documents - Contrôle de qualité - Dactylographie et corrections - Formatage
Résultat	Document ou notification de l'OMPI et de l'UPOV traduit, relu et corrigé, ou révisé

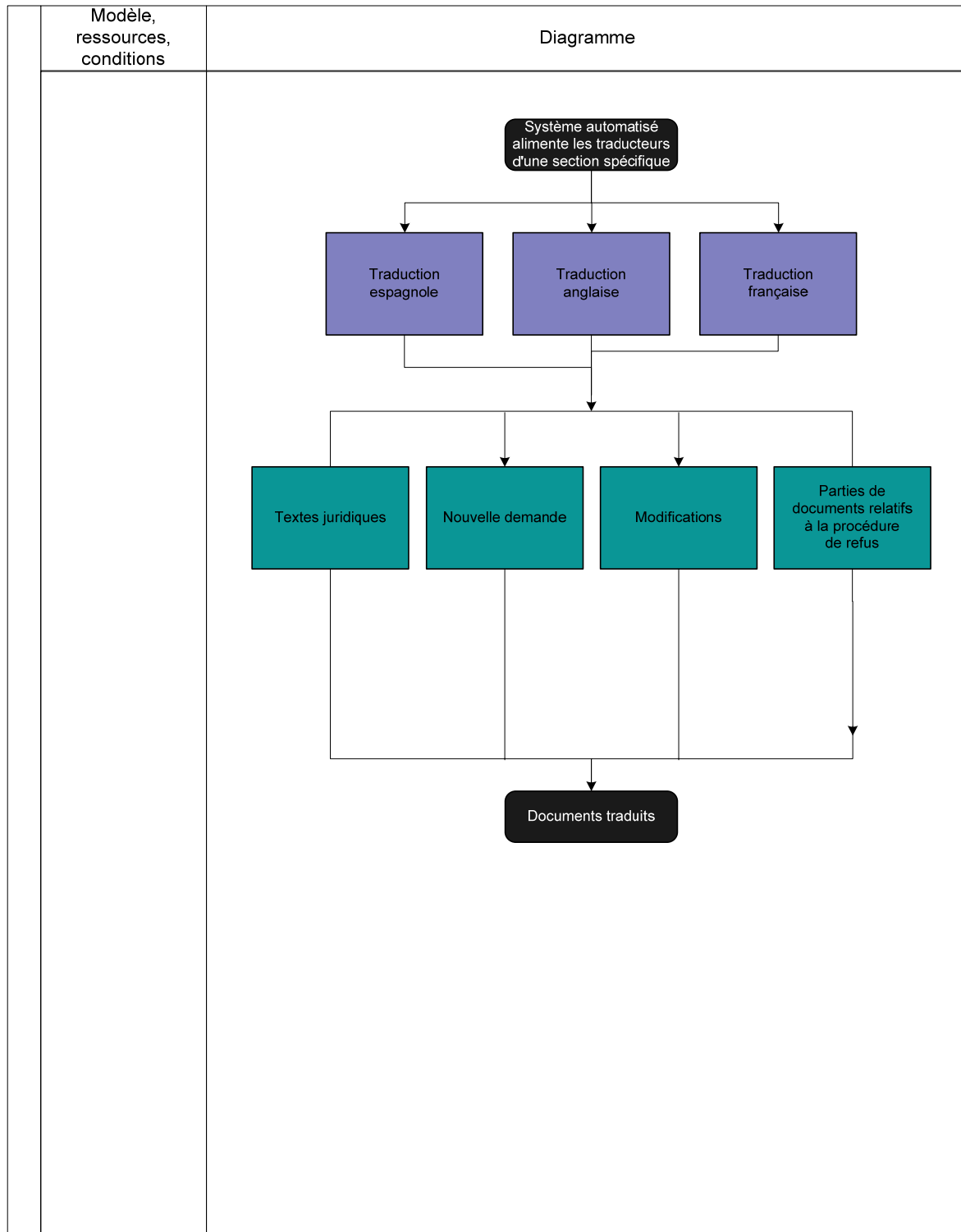
Critères de succès essentiels pour le Service linguistique	
- Les demandes de traduction pour les réunions de l'OMPI et de l'UPOV doivent être soumises au Service linguistique suffisamment tôt pour que la traduction puisse être programmée et achevée en temps voulu pour être envoyée aux États membres deux mois au moins avant ces réunions comme le stipulent les Règles générales de procédure de l'OMPI. - La traduction de longs documents doit elle aussi être examinée très à l'avance avec le chef du Service linguistique de telle sorte que le travail puisse être bien programmé et que, le cas échéant, des ressources additionnelles puissent être sollicitées. - Le niveau de qualité des documents à traduire, à relire et corriger, ou à réviser - Un délai de 6 mois pour s'attacher les services des meilleurs traducteurs face à la concurrence d'autres organisations; sinon, les contrats risquent de ne pas être approuvés et délivrés en temps opportun	

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle XXX ☐ sur demande
Date initiale	Moment où le demande a été faite
Date d'expiration	Moment où le travail est remis à son destinataire

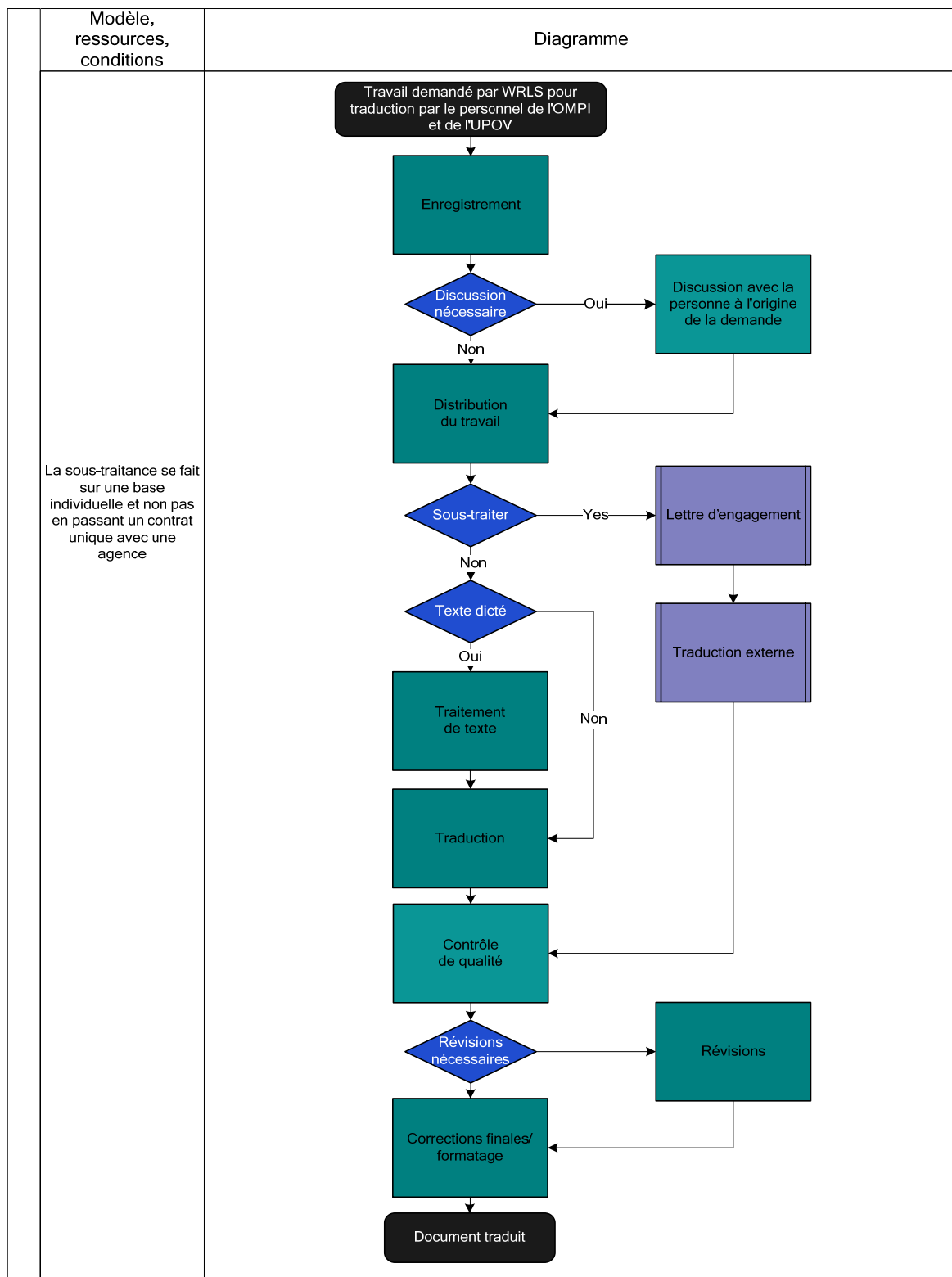
Volume/nombre	
Facteurs	

Produit	SL : 1300 à 1400 jours/traducteur	STM : 1500 à 1700 mots par jour/par traducteur
----------------	-----------------------------------	--

Traduction - Aperçu systèmes de Madrid et de la Haye



Service linguistique



Procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Déclencheur Demande de traduction, de révision ou de correction d'épreuves par des membres du personnel de l'OMPI et de l'UPOV	
	Enregistrement	Rôle principal Assistant administratif (G6) Activité - Traitement administratif - Inscription au programme de travail du Service linguistique (6 sections) - Discussions avec le service à l'origine de la demande Temps investi 20 minutes par le G6 Contrôles de qualité	
	Distribution du travail	Rôle principal Chefs de section Activité - Distribuer les documents à traduire aux membres de l'équipe - Une décision est prise quant à la question de savoir si un document spécifique doit être traduit sur place à l'OMPI ou sous-traité en fonction de la nature et de l'objet du document, de la charge de travail et de la disponibilité de ressources humaines, le chef du Service linguistique étant ensuite appelé à déterminer s'il y a des ressources financières. Temps investi 15 minutes Contrôles de qualité	

Procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traduction et autocontrôle de qualité	Rôle principal Traducteur/Chef de section Activités - Traduction, correction des épreuves et révision des documents - Utilisation de la mémoire de traduction, de la base de données terminologiques, des ressources de référence (IsiView, Intranet, bibliothèque) - Grâce à la base de données terminologiques, extraction, importation et validation de termes - Le traducteur vérifie son travail - Mise à jour des ressources pour les sources de référence - Appui terminologique Temps investi 18 heures pour un document de 10 pages (encore que cela ne soit pas la moyenne car un document peut aller de 30 mots à 300 pages). Contrôles de qualité	
	Référencement	Rôle principal Commis aux références mais le Service linguistique commence à utiliser des outils automatisés Activité Référencement, pour consulter des documents antérieurs et voir si une phrase n'est pas tirée d'un autre document Temps investi 0,5 jour Contrôles de qualité	

Procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traitement de texte	Rôle principal Opérateur de traitement de texte/Il y a dans les sections espagnole et française des personnes chargées de coordonner ces tâches Activités - Dactylographier à partir d'audiocassettes - Lire le document Temps investi 4 heures et 2500 à 3000 par an Contrôles de qualité	
	Contrôle de qualité	Rôle principal Réviseurs Activité - Les réviseurs vérifient la version finale et la qualité de la traduction Temps investi 2 à 8 heures Contrôles de qualité	
	Révisions	Rôle principal Chef de section ou réviseur Activité Correction manuelle des documents Temps investi 15 minutes à une heure Contrôles de qualité	
	Dernières corrections/Formatage	Rôle principal Opérateur de traitement de texte Activités - Dactylographier les dernières corrections - Acheter le formatage des documents Temps investi Ne sait pas. Contrôles de qualité	

Procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Administration finale	Rôle principal Direction du Service linguistique (chefs de section, secrétaires et/ou assistant administratif) Activités - Statistiques - Supervision du Service linguistique - Logistique Temps investi 15 minutes Contrôles de qualité	
	PROCÉDURE	TRADUCTION DES MARQUES	
	Déclencheur	Dispositions juridiques avant d'envoyer les notifications	
	Traduction	Rôle principal Groupes de traduction Activité - Traduction sans guère utiliser la base de données interne (sans critères définis à l'avance) - Utilisation de la base de données centrale de classification Temps investi 324 345 mots traduits en 2006 1500 à 1700 mots par jour/par traducteur Contrôles de qualité Uniquement pour les employés sous contrat de louage de services et non pas pour ceux sous contrat de durée déterminée.	

Procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Formatage	Rôle principal Service de traduction Activité - Préparation des documents finals Temps investi - voir ci-dessus	
		Fin de la procédure Documents traduits rapidement et de grande qualité, documents relus et corrigés et documents révisés	

Rôles/Unité organisationnelle		
Titulaire	SL : Chef de service	STM : Chef de section et coordonnateurs
Couverture de l'Organisation		
Rôle 1	SL : Traducteur	STM : Traducteur
Rôle 2	SL : Réviseur	STM : Traducteur- réviseur
Rôle 3	SL : Opérateurs de traitement de texte	STM : Traducteur
Rôle 4	SL : Chefs de section	
Rôle 5	SL : Assistant administrative	
Rôle 6	SL : Commis aux références	

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	SL : Toutes les procédures ou activités de l'OMPI ou de l'UPOV
Procédure en amont/fournisseur	
Procédure en aval/client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information
TOP	SL : Opérateurs de traitement de texte
T	SL : Traducteurs
R	SL : Réviseurs
DSL	Direction du Service linguistique
SL	Service linguistique
STM	Service de traduction des marques

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

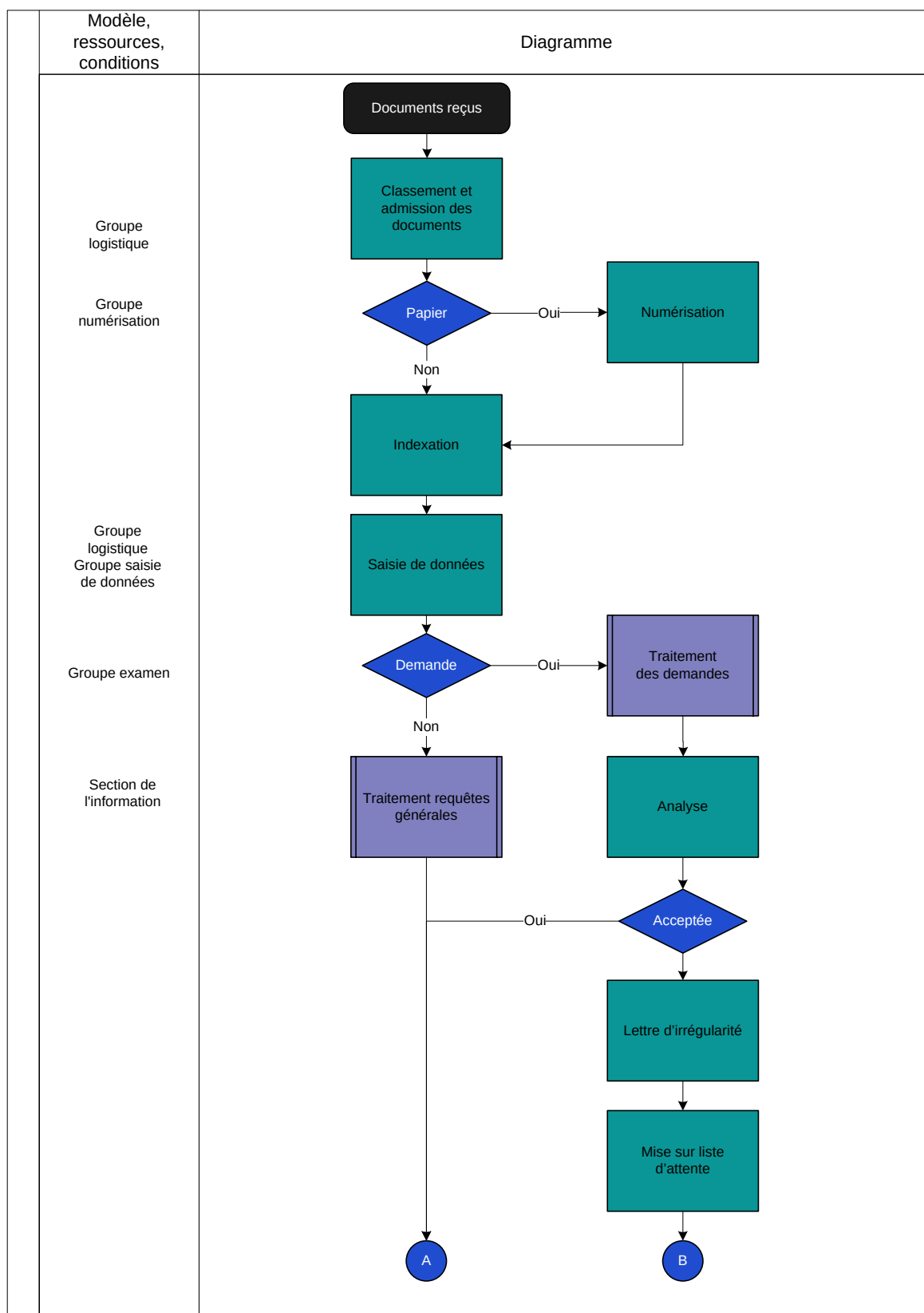
Nom de la procédure : Systèmes de Madrid et de la Haye (dessins et modèles industriels), y compris les mécanismes de demande et de renouvellement	Version	2.0	Statut	Validé par J. Zahra
---	----------------	-----	---------------	---------------------

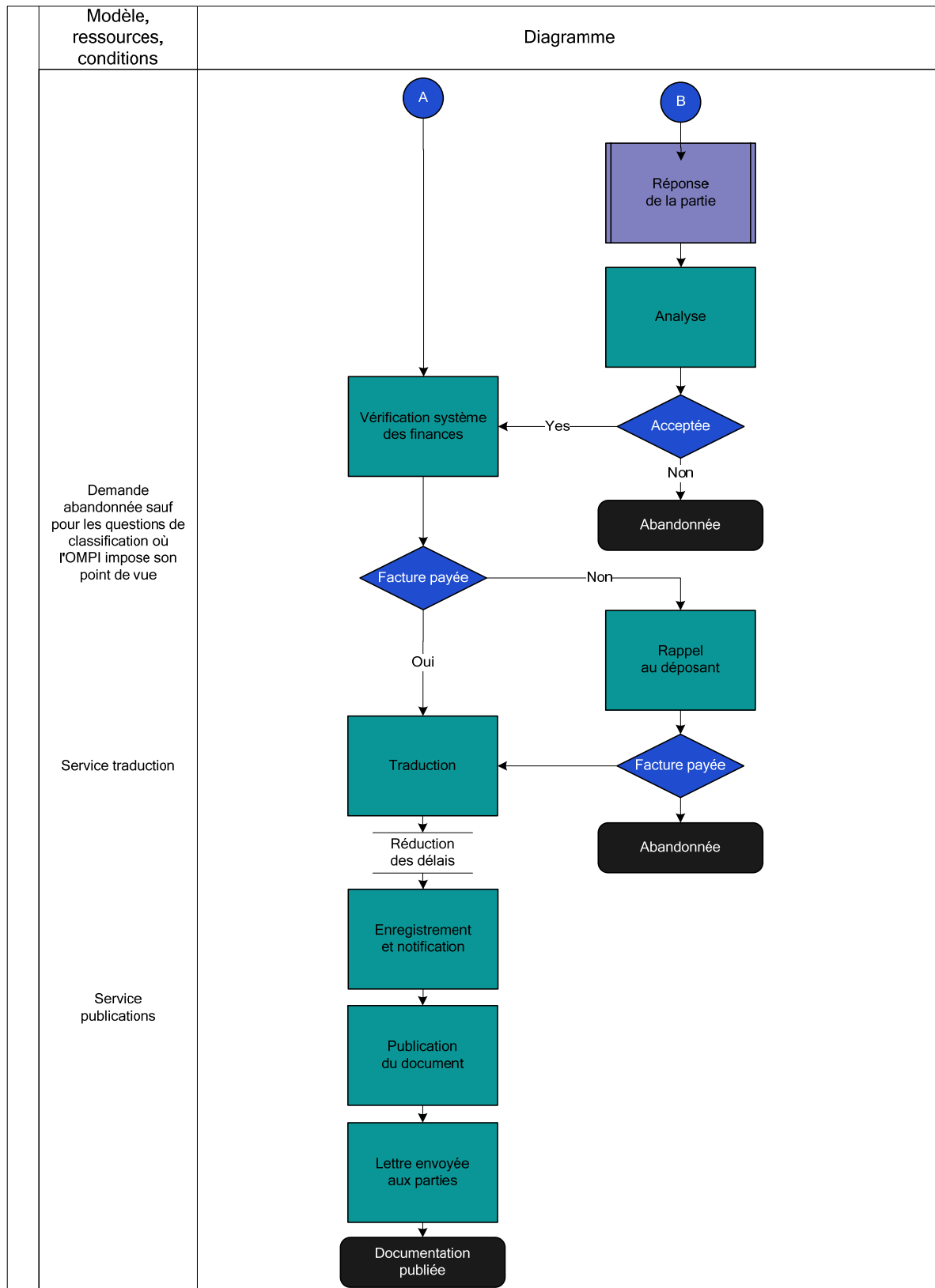
Description de la procédure	
Motif	Demande envoyée du bureau MS
Brève description	- Classement des demandes - Examen et enregistrement (et division en nouvelles marques, refus ou modifications et demandes de dessins et modèles industriels) - Analyse - Notifications
Résultat	Marques, dessins et modèles industriels et indications géographiques et/ou offices notifiés des États membres

Critères de succès essentiels
- Qualité de la demande

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle ☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle xxx ☐ sur demande mais quotidienne
Date initiale	Indexation des documents
Date d'expiration	Date de publication ou notification aux offices des États membres

Volume/nombre	
Facteur	388 800
Produit	Notifications 366 000 publications XXXX





Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Réception de la demande	Déclencheur L'office national de l'État membre envoie à l'OMPI pour traitement une demande qui peut être faite sur support papier ou sous forme électronique, sur DVD/CD ou sur Internet.	
	Classement et admission des demandes	Rôle principal Section de la coordination des projets et de l'appui fonctionnel - Groupe de la logistique – Équipe Chancellerie Activités - Identifier le type de document en cherchant les mots clés - Classer les demandes - Préparer les documents pour numérisation en imprimant à cette fin un code à barres Temps investi 5 minutes par demande Contrôles de qualité	
	Numérisation	Rôle principal Section de la coordination des projets et de l'appui fonctionnel - Groupe de la logistique – Équipe Numérisation Activité - Numérisation des demandes Temps investi 3 minutes par demande Contrôles de qualité	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Indexation	Rôle principal Section de la coordination des projets et de l'appui fonctionnel - Groupe de la logistique Activité - Le système donne un numéro interne aux fichiers Temps investi 3 minutes par demande Contrôles de qualité	
	Saisie de données	Rôle principal Section de la coordination des projets et de l'appui fonctionnel – Groupe du contrôle de la qualité et de la saisie de données Activité - Saisir la liste des biens et services dans la base de données, c'est-à-dire l'avant-préparation de la notification - Contrôle de qualité du logo Temps investi 10 minutes par demande Contrôles de qualité	

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traitement des demandes	Rôle principal Section de l'examen et de l'enregistrement – Groupe de traitement (systèmes de la Haye et de Lisbonne et quatre équipes pour le système de Madrid) Activité Charge de travail des refus - Demande officielle (20%) – pour voir si elle est conforme aux règles et règlements des systèmes de Madrid et de la Haye - Vérifier la conformité – classification (80%) - Envoyer une lettre précisant les irrégularités si la demande est erronée - La demande est placée sur une liste d'attente - Une réponse est reçue - Analyse - Vérifier avec le système des finances si le déposant a payé les taxes (les retards ici peuvent créer des retards chez nous!) - Envoyer pour traduction Charge de travail : modifications et renouvellements - 21 types de document différents - Les examinateurs reçoivent les demandes par type de document - Réanalyser (souvent le dossier tout entier) et examiner - Envoyer une lettre d'irrégularité si la demande est erronée mais au niveau de la notification - ou valider - C'est dans ce service que la formation est la plus longue Temps investi 30 à 35 notifications par jour par examinateur 20 à 30 renouvellements par examinateur par jour 120 refus par examinateur et par jour (13 accomplissant cette tâche pour un total de 44 examinateurs) 360 demandes par examinateur et par an pour La Haye Contrôles de qualité	- Département des finances

Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traduction	Rôle principal Services de traduction Activités - Le gros du travail consiste à traduire de nouvelles marques qui doivent être traduites dans un total de trois langues. - En ce qui concerne les refus, seule la décision finale doit être traduite. - En ce qui concerne les modifications et les renouvellements, certaines parties seulement doivent être traduites. Temps investi 1500 à 1700 mots par jour par traducteur (rendement plus élevé que celui du Service linguistique car il s'agit ici de traduire des mots et non pas des phrases - JP) Contrôles de qualité	
	Enregistrement et notification	Rôle principal Groupe de la publication Activités - Délivrance d'un certificat (papier) - Envoi aux pays d'une notification - Si elle n'est pas acceptée, les pays envoient une lettre de refus - Gazette en ligne - Publication de documents par voie électronique : Madrid express sur le site Internet Temps investi Notification de modifications : 30 à 35 par jour par examinateur Notification de renouvellement : 20 à 30 par jour par examinateur Contrôles de qualité	
	Publication des marques et des dessins et modèles industriels	Fin de la procédure Les États membres reçoivent la notification et les documents sont publiés	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaires	Tous les examinateurs – encore qu'ils aient différentes fonctions (examinateur adjoint, examinateur 1, examinateur 2, contrat de courte durée et de durée fixe) - font le même travail! (alors même que leur grade varie de G6 à G3!). Il y a 12 employés sous contrat de courte durée qui font exactement le même travail que les membres du personnel permanents et sous contrat de durée fixe.
Couverture de l'Organisation	
Rôle 1	
Rôle 2	
Rôle 3	
Rôle 4	
Rôle 5	

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	
Procédure en amont/fournisseur	
Procédure en aval/client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Nom de la procédure : Utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement	Version 1.0	Statut
--	--------------------	---------------

Description de la procédure	
Motif	
Brève description	Le Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement répond aux besoins identifiés par le biais de la procédure de planification stratégique en créant (selon diverses méthodes), rendant disponible et diffusant (de diverses façons) le contenu relatif à la valeur potentielle et prouvée de la propriété intellectuelle dans le processus de développement des pays.
Résultat	Les gouvernements et les décideurs ainsi que tous les autres acteurs concernés dans des domaines connexes de la propriété intellectuelle (compagnies, en particulier les PME, les universités, d'autres institutions se livrant à des activités de recherche et de formation, et les créateurs de propriété intellectuelle) bénéficient dans leurs travaux de la disponibilité d'un contenu concret élaboré par l'OMPI comme des études, des bases de données, des cadres conceptuels, des outils et des méthodologies, des directives, des méthodes de formation, des matériels et des programmes d'études ainsi que des avis d'intérêt public, ce qui accroît la contribution de la propriété intellectuelle au développement économique et à la création des richesses des nations.

Critères de succès essentiels	
- Capacité d'identifier correctement les besoins en vue de contribuer le plus possible aux mesures qui influent sur la croissance économique du pays au moyen de l'utilisation productive du potentiel qu'offre la propriété intellectuelle - Capacité de répondre comme il se doit à ces besoins en apportant la contribution concrète la plus appropriée et ainsi que des recherches et des produits d'excellente qualité - Capacité de soumettre, distribuer et diffuser les produits de telle sorte qu'ils atteignent tous les bénéficiaires visés et que ceux-ci soient réellement au courant de cette information et en fassent activement usage.	

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle ☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date de départ	Demande ou identification des besoins
Date d'expiration	Achèvement du produit et soumission, distribution et diffusion Pour un produit en cours (p.ex. une base de données constamment mise à jour), aucune date d'expiration.

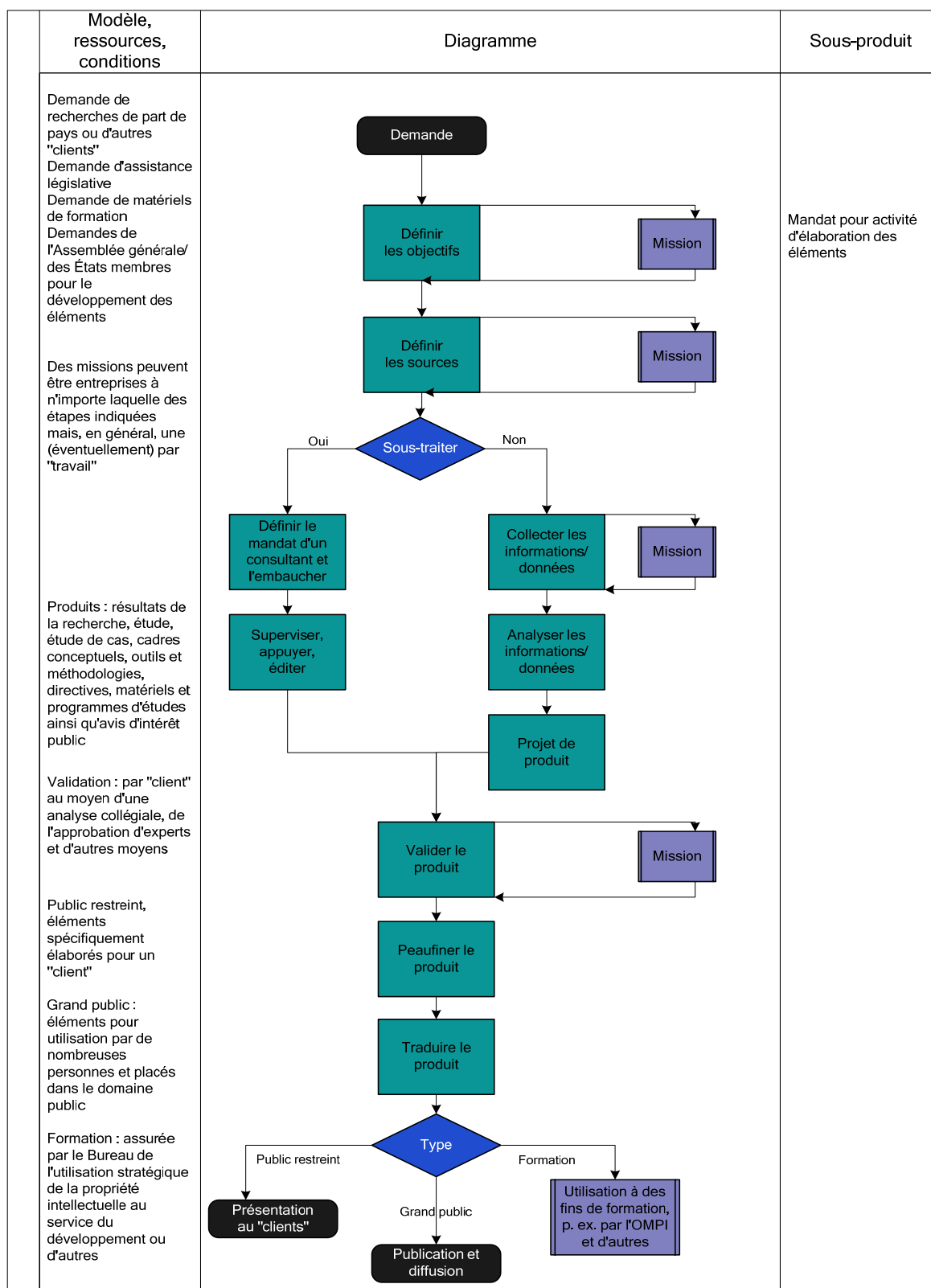
Volume/nombre	
Facteurs	(voir les sous-procédures)

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
Produits	Études, projets de recherche : Conférences/réunions/séminaires (organiser) Conférences/réunions/séminaires (participer) Programmes de formation et manuels	

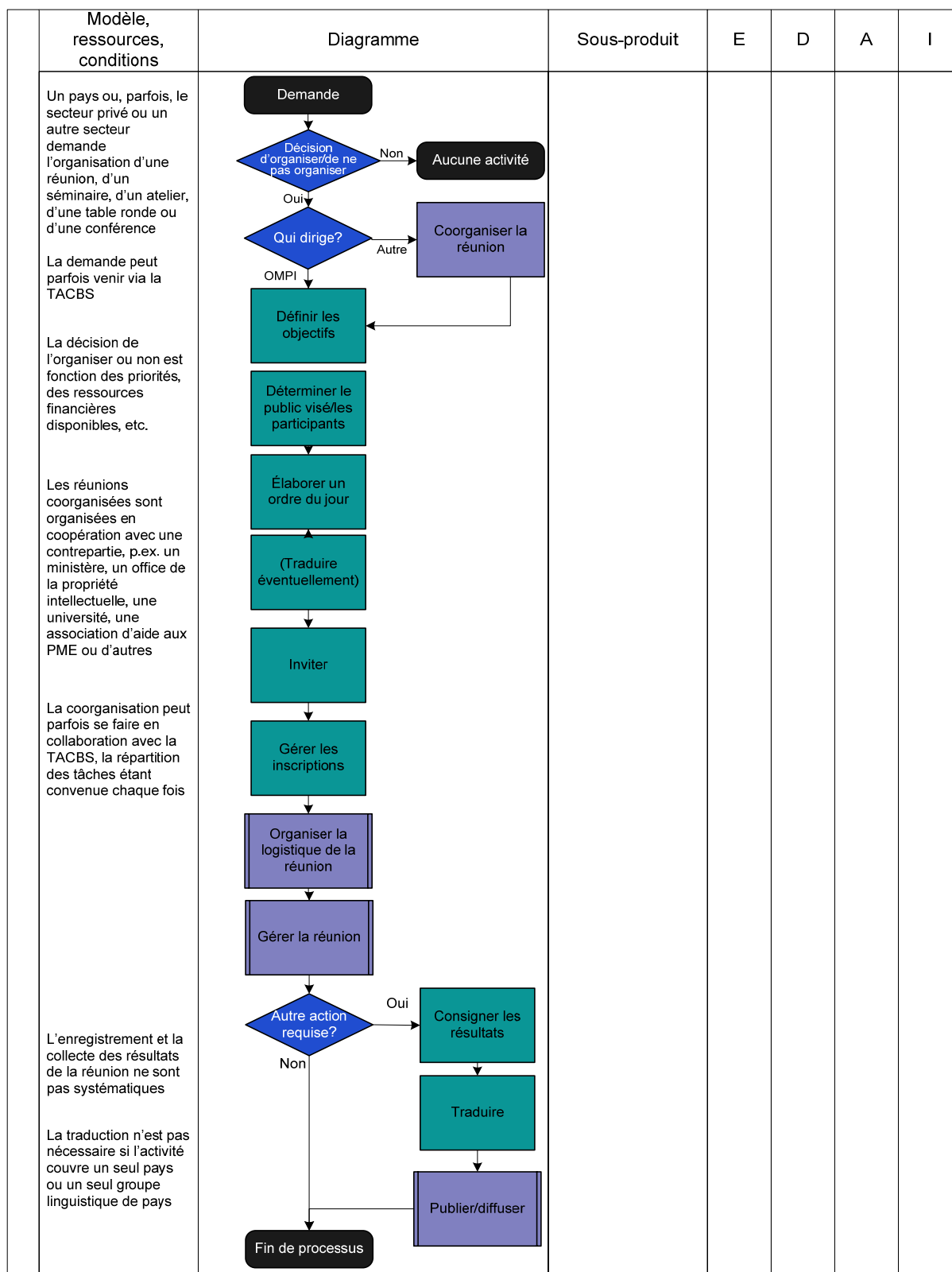
Procédure au plus haut niveau : utilisation stratégique de la propriété intellectuelle
au service du développement

Modèle, ressources, conditions	Diagramme	Sous-produit	E	D	A	I
	<pre> graph TD A([Demande ou besoin]) --> B{Type} B --> C[Élaboration/diffusion des éléments de fond] B --> D[Réunion/manifestation] C <--> D C --> E([Produit]) D --> F{Tâche} F -- "Organisation ou participation à l'organisation" --> G[Coorganisation d'une réunion/manifestation] F -- Participation --> H[Participation à une réunion/manifestation] G --> I([Produit]) H --> J([Produit]) </pre>					

Sous-procédure : Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle
au service du développement - Élaboration et diffusion des éléments de fond



Sous-procédure : OSUIPD - Organisation (coorganisation) de conférences, séminaires et autres réunions



Procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Déclencheur Demande ou invitation	
	Élaboration d'un contenu concret	Rôle principal N'importe laquelle des divisions du Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement Activité Voir description graphique de la procédure Temps investi n.d. Contrôles de qualité	Tous les secteurs techniques concernés (droit d'auteur, marques, etc.) Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale (traduction et impression) Division des communications et de la sensibilisation du public
	Réunions, conférences	Rôle principal N'importe laquelle des divisions Activité Voir description graphique de la procédure Temps investi n.d. Contrôles de qualité	Tous les secteurs techniques concernés (droit d'auteur, marques, etc.) Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale (traduction et impression) TMSS
		Fin de la procédure Résultat	

Rôles/Unités organisationnelles	
Titulaire	Division concernée
Couverture de l'Organisation	
Rôle 1	
Rôle 2	
Rôle 3	
Rôle 4	
Rôle 5	

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	Programme et budget
Procédure en amont/ fournisseur	
Procédure en aval/ client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information
CPOD	Division des communications et de la sensibilisation du public
ASSGAA	Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale
GAAS	Secteur des affaires générales et de l'administration
TMSS	Section des voyages et de l'administration des missions (Secteur des affaires générales et de l'administration)

Nom du domaine : Traitement des noms de domaine	Version	1.0	Statut	Révisé
--	---------	-----	--------	--------

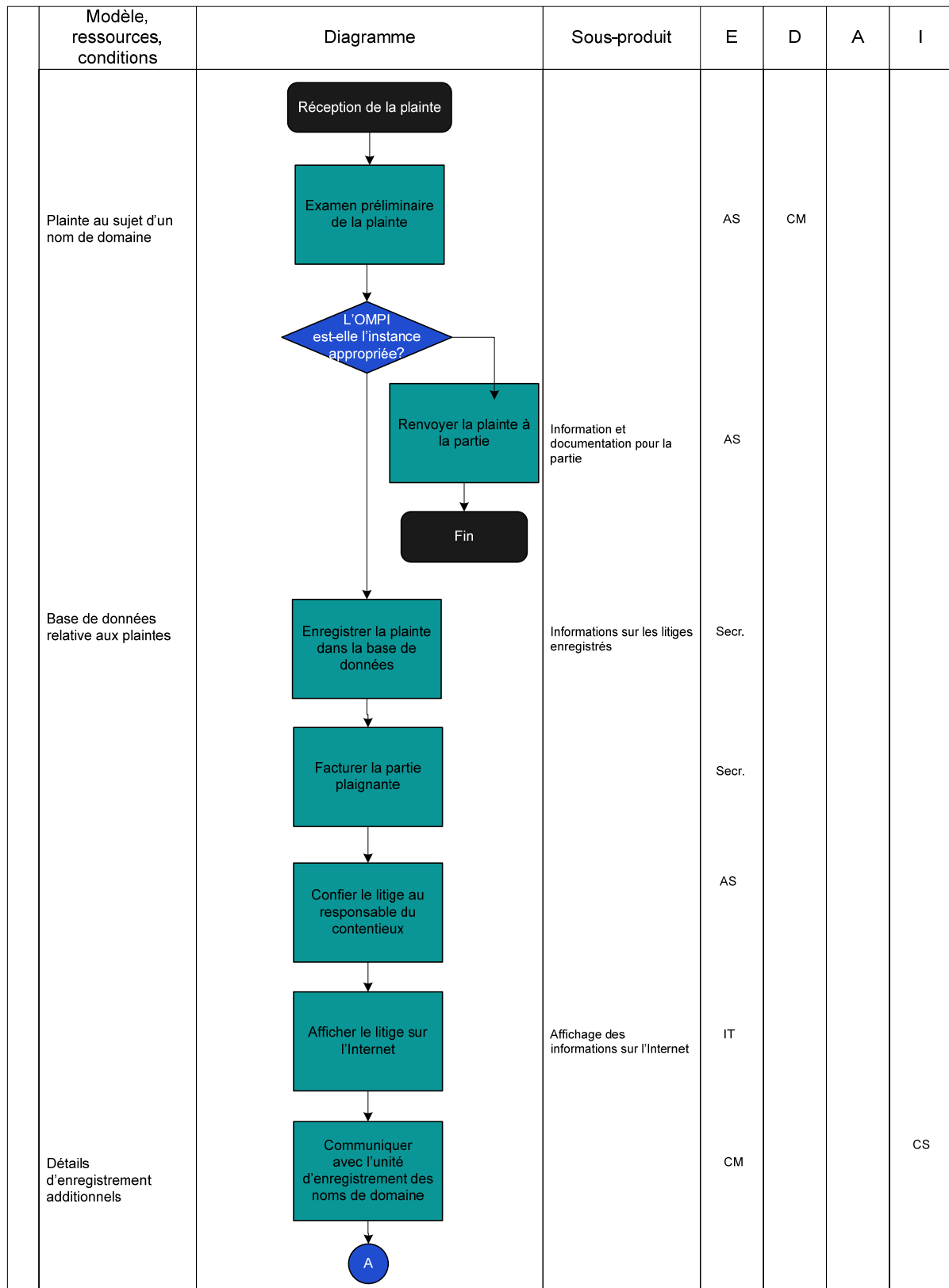
Description de la procédure	
Motif	Réception de la plainte
Brève description	- Traitement de la plainte conformément aux règles et procédures relatives aux questions concernant les noms de domaine - Décision prise par la commission/appuyée par l'OMPI - Publication de la décision - Assistance à l'exécution de la décision Cette procédure absorbe près de 50% des ressources mais, pour bien fonctionner, elle nécessite des ressources additionnelles à hauteur de 25% des ressources existantes sous la forme d'un appui à l'infrastructure (p.ex. gestion des données, gestion des requêtes de caractère général, formation, définition des principes directeurs et des règles, tenue à jour des index en ligne, recherche, etc.)
Résultat	Décision exécutée et publiée (problème/question de marque résolu)

Critères de succès essentiels
- Équilibre entre la conformité procédurale et la qualité de fond - Réponse adéquate à l'évolution rapide de la situation

Date/Périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date initiale	À la réception de la plainte
Date d'expiration	Environ 70 jours après la réception de la plainte

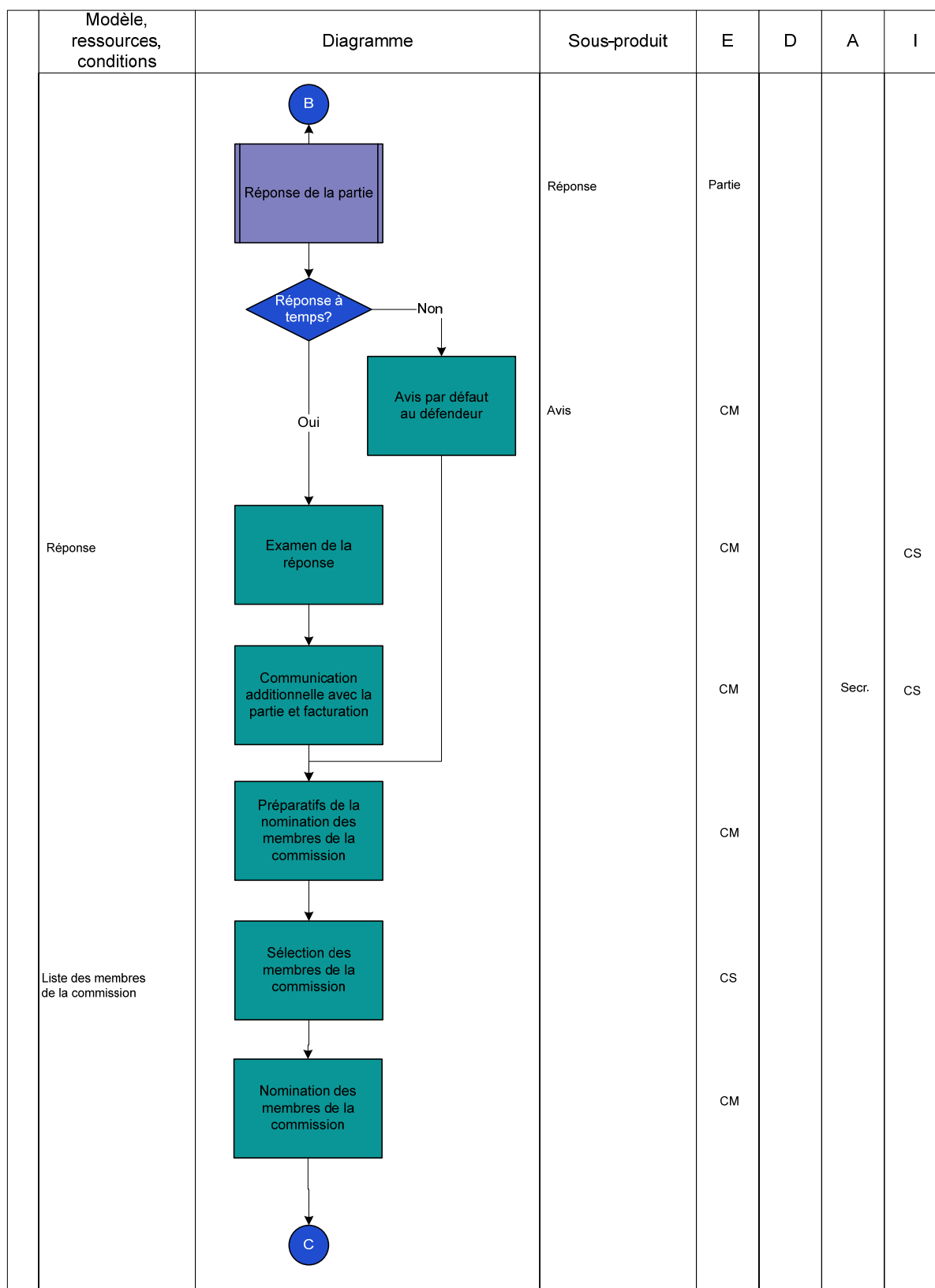
Volume/nombre	
Facteurs	Environ 2050 par an (y compris 150 litiges spéciaux) → environ 9 par jour (soit grosso modo 220 jours de travail par an)
Produit	Environ 9 par jour

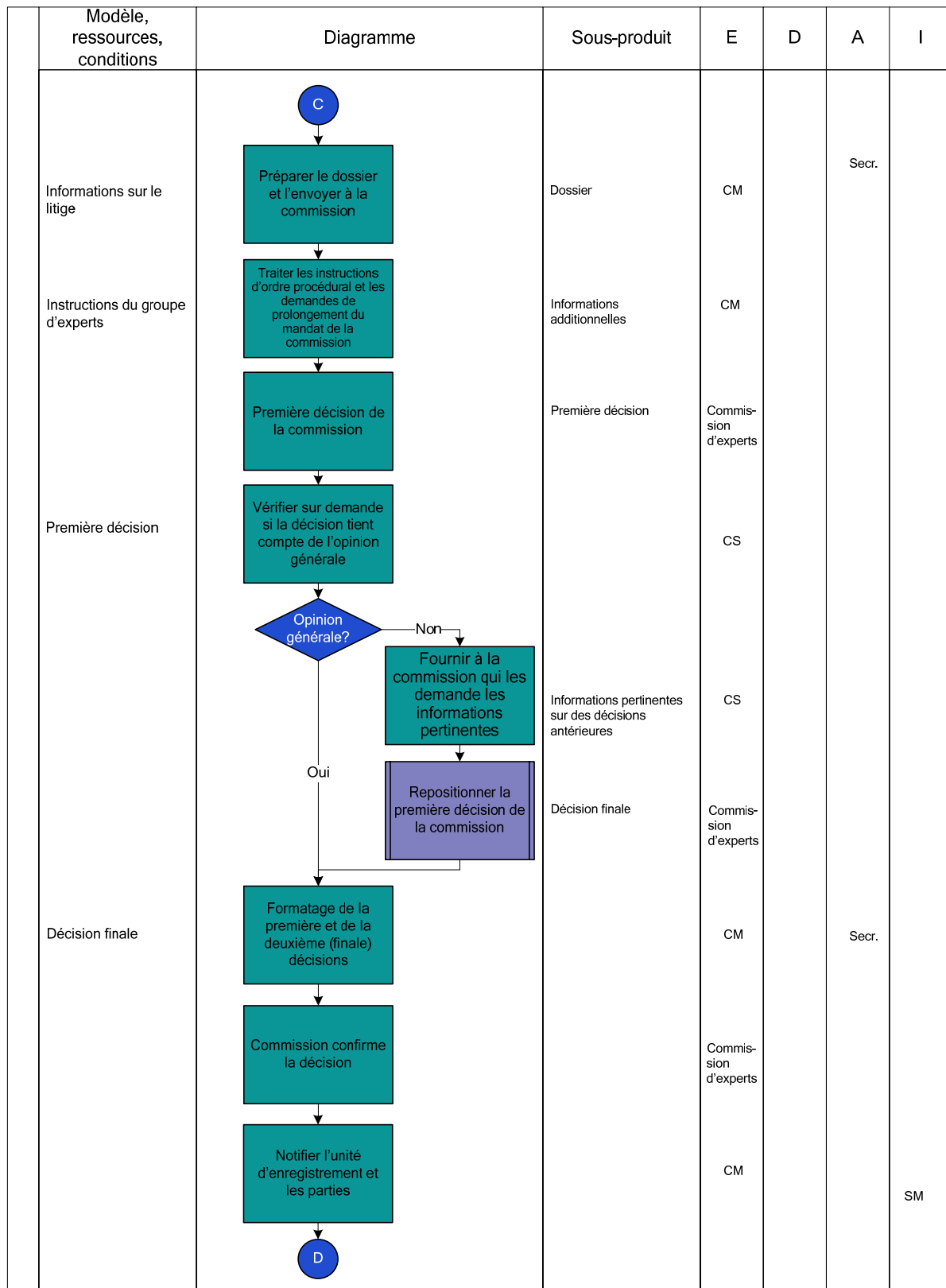
Commentaires additionnels	
Temps investi	Comme il est impossible d'allouer une durée de temps moyenne à chacune des activités (cela dépend en effet de la complexité du litige), nous avons calculé le temps investi en moyenne par litige. → 2 jours par litige (y compris 25% de l'appui en matière d'infrastructure → voir ci-dessus).
Contrôles de qualité	Plusieurs facteurs contribuent à l'assurance qualité : - Utilisation de données électroniques pour suivre les progrès accomplis et le calendrier d'exécution - Utilisation du manuel de gestion des litiges - Communication interne permanente entre les membres du groupe lorsque se posent des problèmes - Double vérification par le superviseur du contentieux ou du cadre supérieur si l'action recommandée n'est pas une action type - Consultations et réactions des groupes d'experts et des parties

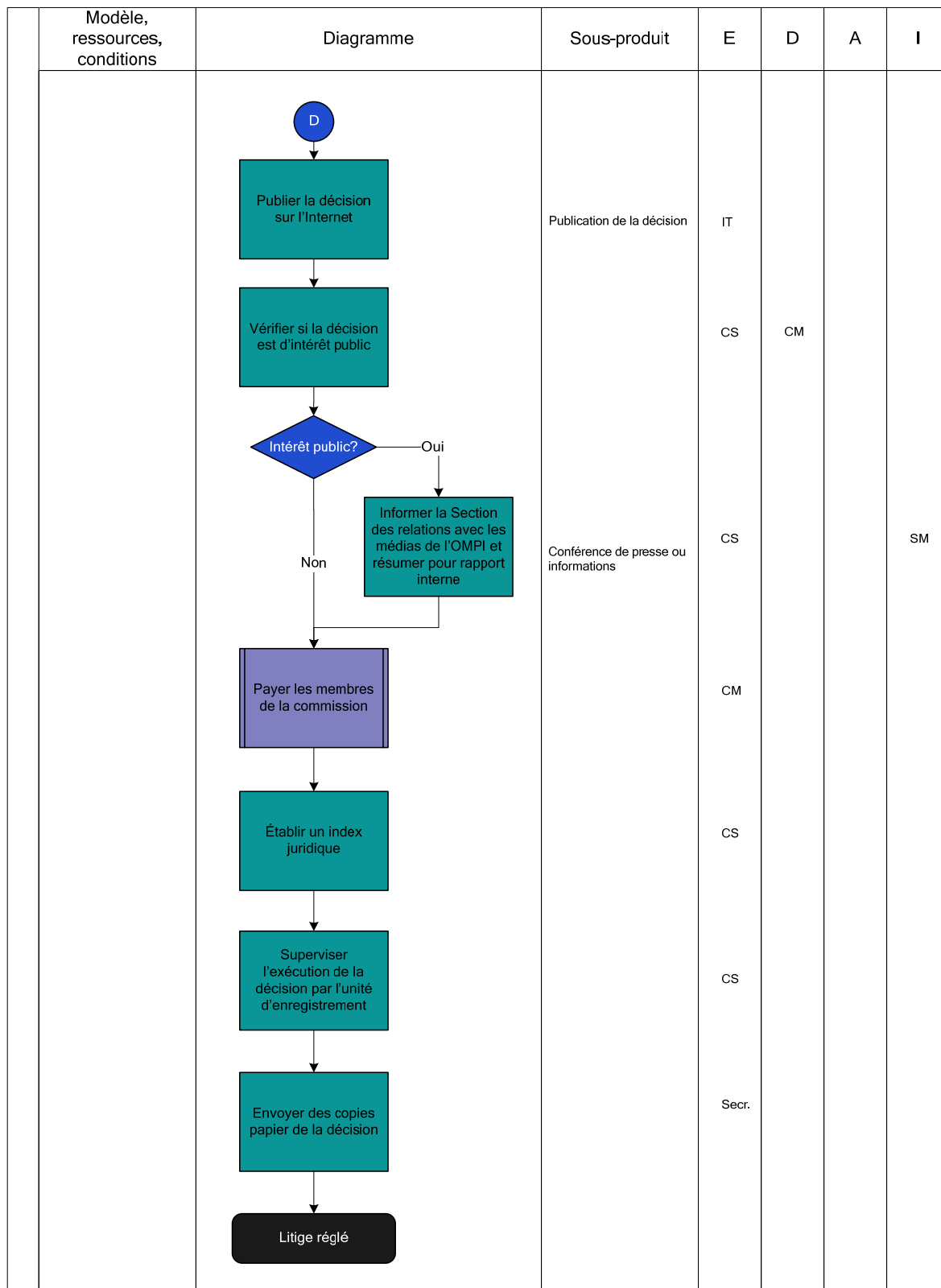


yX

Modèle, ressources, conditions	Diagramme	Sous-produit	E	D	A	I
Liste de contrôle	<pre> graph TD A((A)) --> E1[Examen des détails d'enregistrement] E1 --> D1{O.K.?} D1 -- Non --> E2[Renvoyer à la partie] E2 --> E3[Veiller à ce que la plainte soit amendée] D1 -- Oui --> E3 E3 --> E4[Examen de conformité] E4 --> E5[Corriger la plainte] E5 --> D2{Conforme?} D2 -- Non --> E5 D2 -- Oui --> E6[Notifier les parties] E6 --> E7[Répondre aux demandes de prolongement] E7 --> B((B)) </pre>		CM			
			CM			
			Partie			
			CM			
			Partie			
		Notification aux parties	CM			
Demande de prolongement des délais de réponse		Notification aux parties	CM CS			







Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Déclencheur Une partie porte plainte au sujet d'un nom de domaine	
	Examen préliminaire de la plainte	Rôle principal Personnel affecté Activité - Vérifier qui a compétence sur la plainte → l'OMPI est-elle la bonne instance? Temps investi Voir commentaires sur la première page Contrôles de qualité Voir les commentaires sur la première page	
	Renvoi de la plainte à la partie	Rôle principal Personnel affecté Activité - Si l'OMPI n'est pas l'instance appropriée, la partie qui porte plainte en est notifiée et reçoit des documents	
	Entrée du litige dans la base de données	Rôle principal Secrétariat Activité - Saisir les données du litige dans la base de données	
	Facturation de la partie qui porte plainte	Rôle principal Secrétariat Activité - La facturation dépend du nombre de noms de domaine concernés et du nombre demandé de membres de la commission d'experts	
	Confier le litige au responsable du contentieux	Rôle principal Personnel affecté Activité - Confier le litige au responsable du contentieux (sur la base de la planification des ressources et des particularités du litige)	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Afficher le litige sur l'Internet	Rôle principal Personnel informatique Activité - Afficher les renseignements concernant le litige sur l'Internet pour information officielle	
	Communiquer avec l'unité d'enregistrement	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Obtenir des détails additionnels sur l'enregistrement	
	Examen des détails de l'enregistrement	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Vérifier la plainte par rapport aux détails de l'enregistrement - Complétude, exactitude, etc.	
	Renvoyer à la Partie	Rôle principal Responsable du contentieux Activités - Renvoyer à la partie plaignante les détails accompagnés de renseignements - Demander à la partie de compléter les détails et de fournir des renseignements additionnels	
	Assurer la modification de la plainte	Rôle principal Partie Activité - Compléter les informations relatives à l'enregistrement - Joindre des détails et commentaires additionnels	
	Examen de conformité	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Vérifier la conformité avec la liste de contrôle (25 points/règles)	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Remédier à la conformité	Rôle principal Partie plaignante Activité - Retravailler la plainte pour qu'elle soit conforme à la liste de contrôle	
	Notifier la plainte	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Annoncer le litige au requérant et à l'unité d'enregistrement - Inviter le requérant à se défendre	
	Répondre aux demandes de prolongement du délai de réponse	Rôle principal Responsable du contentieux/Superviseur des litiges Activité - Il arrive qu'une partie ait besoin d'un plus long délai pour donner sa réponse - En fonction des motifs avancés, le responsable du contentieux autorise le prolongement du délai de réponse	
	Réponse de la partie	Rôle principal Défendeur Activité - Réponse en formulant une déclaration de défense - Au titre de cette étape, le défendeur et l'OMPI peuvent beaucoup communiquer entre eux sur la procédure à suivre	
	Avis par défaut au défendeur	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Si la partie ne répond pas dans les délais fixés, l'OMPI lui fait savoir que la procédure se poursuivra sans sa réponse	
	Examen de la réponse	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Examen de la déclaration du défendeur pour vérification de la conformité officielle	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Communication et facturation additionnelles	Rôle principal Responsable du contentieux avec l'appui du Secrétariat Activité - Dans certains cas, le défendeur souhaite que le groupe d'experts comprenne un nombre plus élevé de membres que celui qui est sollicité dans la plainte - Pour cette augmentation du nombre d'experts, le défendeur sera également facturé	
	Préparation de la nomination des membres de la commission d'experts	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Rassembler les informations nécessaires pour nommer les experts compétents (examiner les conflits d'intérêt et les questions d'ordre linguistique)	
	Choisir les membres de la commission	Rôle principal Superviseur du contentieux Activité - Choisir les experts compétents	
	Nommer les membres de la commission	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Inviter les membres de la commission - Notifier aux parties la composition de la commission	
	Préparer le dossier et l'envoyer à la commission	Rôle principal Responsable du contentieux avec l'appui du Secrétariat Activité - Rassembler les documents pertinents - Joindre des renseignements additionnels - Envoyer à la commission les documents comme base de la décision qu'elle prendra	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traiter les obligations de procédure et les demandes de prolongement de la commission	Rôle principal Responsable/Superviseur du contentieux Activité - Communication avec la commission sur ses obligations	
	Première décision prise par la commission	Rôle principal Commission Activités - Étudier la documentation - Se faire une opinion - Rédiger la décision	
	Vérifier sur demande si la décision tient compte de l'opinion générale	Rôle principal Superviseur du contentieux Activité - Étudier la première décision - Se concentrer sur les contradictions non expliquées avec les opinions générales	
	Fournir à la commission, à sa demande, des informations pertinentes	Rôle principal Superviseur du contentieux Activité - Fournir à la commission des informations sur l'opinion générale et d'importants litiges	
	Repositionner la première décision prise par la commission	Rôle principal Commission Activité - Étudier les documents - Examiner la première décision et les nouveaux éléments - Reformuler s'il y a lieu la décision finale	
	Formatage de la première et de la deuxième (finale) décisions	Rôle principal Responsable du contentieux avec l'appui du Secrétariat Activité - Convertir les décisions dans le format officiel de l'OMPI (références, informations privées)	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	La commission confirme la décision	Rôle principal Commission Activité - Avant de notifier les parties concernées, la commission doit confirmer la décision formatée	
	Notifier l'unité d'enregistrement et les Parties	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Annoncer la décision finale à l'unité d'enregistrement et aux Parties - Donner selon que de besoin des informations additionnelles	
	Publier la décision sur le site Internet	Rôle principal Personnel informatique Activité - Plusieurs activités de publication (publication sur le site Internet et serveur de liste des messageries électroniques)	
	Vérifier si la décision est d'intérêt public	Rôle principal Superviseur du contentieux Activité - Il arrive parfois que la décision revête un grand intérêt pour le public ou les milieux juridiques - Si tel est le cas, la communication doit être coordonnée	
	Informar la section des relations avec les médias de l'OMPI et résumer pour l'établissement d'un rapport à usage interne	Rôle principal Superviseur du contentieux Activités - Informer la section des relations avec les médias de l'OMPI - L'appuyer dans sa communication avec les médias - Fournir un résumé à usage interne de la décision	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Payer les membres de la commission	Rôle principal Responsable du contentieux Activité - Payer les membres de la commission pour le travail accompli	
	Établir un index juridique	Rôle principal Superviseur du contentieux Activité - Mettre à jour la base de données de l'index juridique avec la décision	
	Superviser l'exécution de la décision par l'unité d'enregistrement	Rôle principal Superviseur du contentieux Activités - La décision doit être exécutée par l'unité d'enregistrement - Le gagnant a le droit d'utiliser le nom de domaine - Le superviseur du contentieux veille à ce qu'il en soit ainsi (il réagira si tel n'est pas le cas)	
	Envoyer des copies papier de la décision	Rôle principal Secrétariat Activité - Envoi des documents pertinents aux parties concernées	
	Litige réglé	Fin de la procédure Affaire close et documentée	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Directeur du Centre d'arbitrage et de médiation
Couverture de l'Organisation	Centre d'arbitrage et de médiation
PA	Personnel affecté
Secr.	Secrétariat
IT	Personnel informatique
RC	Responsable du contentieux
SC	Superviseur du contentieux
CS	Cadre supérieur

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	---
Procédure en amont/ fournisseur	Plainte déposée par une partie
Procédure en aval/ client	---

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

Nom de la procédure	Version	1.0	Statut
---------------------	---------	-----	--------

Nom de la procédure : Assistance technique et renforcement des capacités	
Motif	Contacts et consultations avec les États membres et autres parties prenantes sur les questions relatives à la propriété intellectuelle ainsi que sur l'évaluation des besoins, ce qui a pour résultat des demandes ou des propositions d'assistance technique et de renforcement des capacités.
Brève description	Le Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités aide les pays en développement, y compris les PMA et les pays en transition (certains pays d'Asie et d'Europe), à élaborer des plans et politiques stratégiques de développement de la propriété intellectuelle, des plans et projets d'action à vocation nationale, sur mesure pour les produits livrables centrés sur les résultats dans chaque pays ou région et conformes à leurs plans et priorités de développement. Les programmes et projets concernés (y compris les plans d'action nationaux et régionaux et activités connexes) sont conçus en étroite consultation avec les pays intéressés et adaptés pour répondre à leurs besoins divers et spécifiques, dans des domaines tels que le renforcement de la sensibilisation, la mise en valeur des ressources humaines, le renforcement de l'infrastructure, le cadre institutionnel, la formulation de lois et le renforcement des capacités professionnelles et de celles des utilisateurs. Cela se fait en exécutant des plans d'action nationaux qui utilisent les moyens de réaliser des missions, d'organiser des réunions, des séminaires, des conférences et autres manifestations, de dispenser des cours de formation, de fournir une assistance en matière d'automatisation et de rédiger un contenu concret (y compris des lois et des études spécialisées), le tout dans le contexte d'une prestation en matière d'infrastructure et d'appui de ressources humaines aux institutions de la propriété intellectuelle et institutions connexes (p.ex. universités, instituts de recherche-développement), fournissant aux gouvernements une assistance législative dans le domaine de la rédaction ou de l'amélioration des lois, démystifiant la propriété intellectuelle et créant des possibilités commerciales en favorisant notamment les créateurs de propriété intellectuelle et les capacités de l'utilisateur.
Résultat	Le renforcement durable des capacités en matière de propriété intellectuelle permet aux pays d'utiliser efficacement cette propriété pour réaliser des objectifs de développement. Les besoins recensés trouvent une réponse appropriée dans les plans et politiques stratégiques de développement de la propriété intellectuelle ainsi que dans les plans d'action nationaux. Cela passe par la prestation d'une assistance dans les domaines du renforcement de la sensibilisation, de la mise en valeur des ressources humaines, de la création d'un cadre institutionnel, de la modernisation des entreprises, du renforcement de l'infrastructure, de la formulation de lois et du renforcement des capacités professionnelles et de celles des utilisateurs. L'OMPI et les gouvernements, institutions et autres entités bénéficiaires sont reliés par un réseau de contacts qui facilite la reconnaissance et l'identification des besoins et possibilités de promouvoir la propriété intellectuelle comme un outil de développement dans les pays en développement, y compris les PMA et les pays en transition. Cela contribue à encourager les partenariats et les synergies entre la gestion de la propriété intellectuelle et les parties prenantes ainsi qu'avec les partenaires externes.

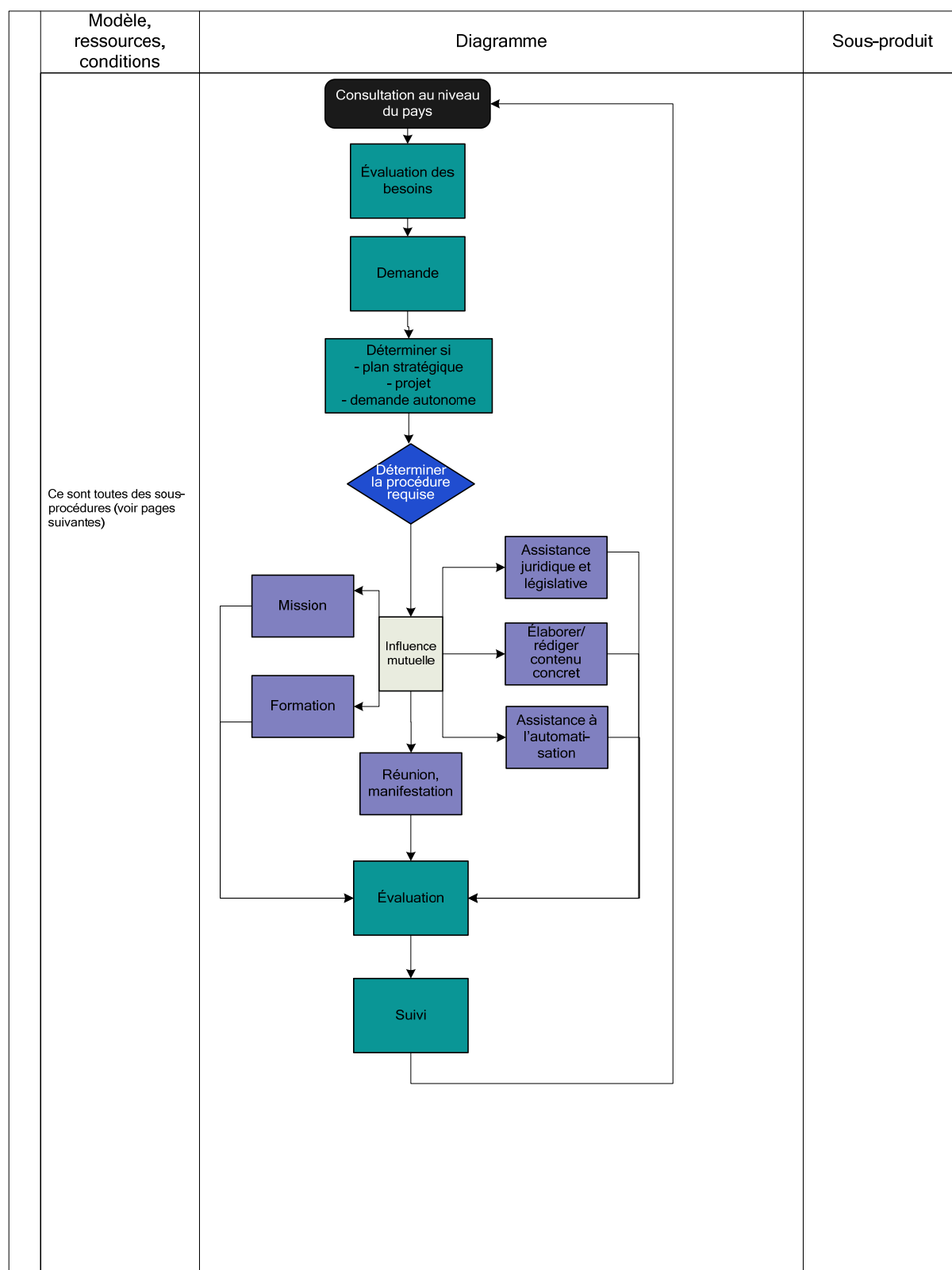
OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Critères de succès essentiels
- La qualité et l'utilité des interventions et des contributions de l'OMPI - La connaissance qu'a l'OMPI des facteurs économiques, politiques et culturels dans les régions et les pays que couvrent ses opérations ainsi que sa perception et sa compréhension particulière de ces facteurs - L'acceptation par les pays et les régions concernées des interventions de l'OMPI par le truchement de son personnel ou par celui d'experts sous contrat comme étant une contribution importante à leurs efforts de développement - La capacité des pays bénéficiaires de préserver les avantages de l'assistance fournie et leur contribution en la matière - Un réseau performant de contacts appropriés dans les pays et les régions ainsi qu'auprès de leurs missions à Genève

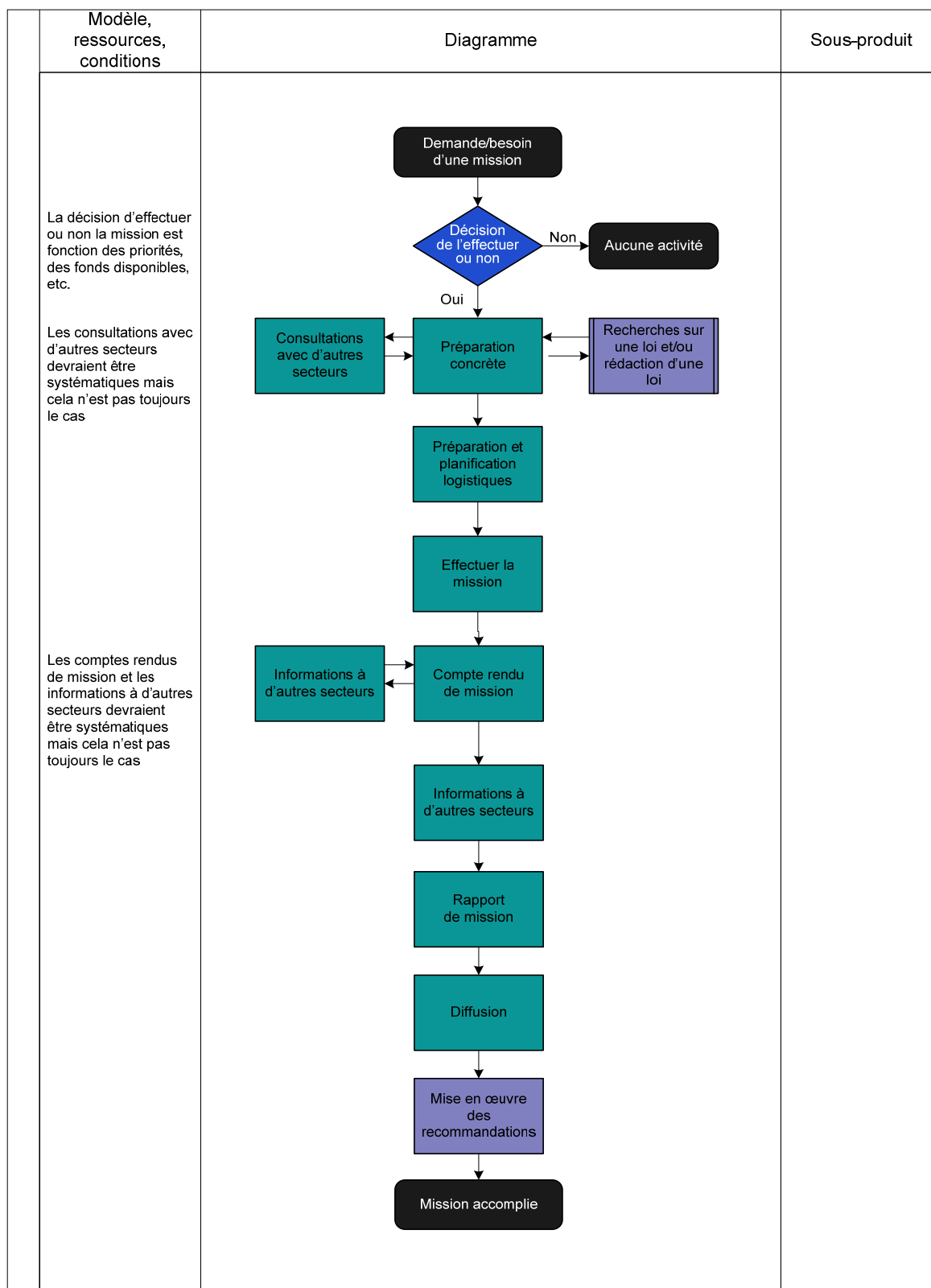
Date/Périodicité			
Périodicité	☐ quotidienne	☐ mensuelle	☐ annuelle
	☐ hebdomadaire	☐ trimestrielle	☒ sur demande
Date initiale	Réception de la demande		
Date d'expiration	Réponse satisfaisante donnée à la demande		

Volume/nombre	
Facteurs	Nombre de missions sollicitées/nécessaires Nombre de réunions/autres manifestations sollicitées Nombre d'activités de formation sollicitées Nombre de demandes d'assistance en matière d'automatisation Nombre de demandes d'assistance législative Nombre de demandes d'assistance pour la modernisation d'entreprises Nombre de possibilités de travail en réseau Nombre exact non enregistré : environ 15% des demandes ne sont pas satisfaites, faute en général de ressources suffisantes.
Produits (2006)	Nombre de missions effectuées : 361 (augmentation de 54% depuis 2005) Nombre de réunions/autres manifestations organisées : 230 (augmentation de 20% depuis 2005) Nombre d'activités de formation exécutées : 110 (augmentation de 30% depuis 2005) Nombre de demandes d'assistance en matière d'automatisation satisfaites : 148 Nombre de demandes d'assistance législative satisfaites : 51 (2005) Nombre de demandes de modernisation d'entreprises satisfaites : 58 Nombre de possibilités de travail en réseau utilisées (impossible à définir)

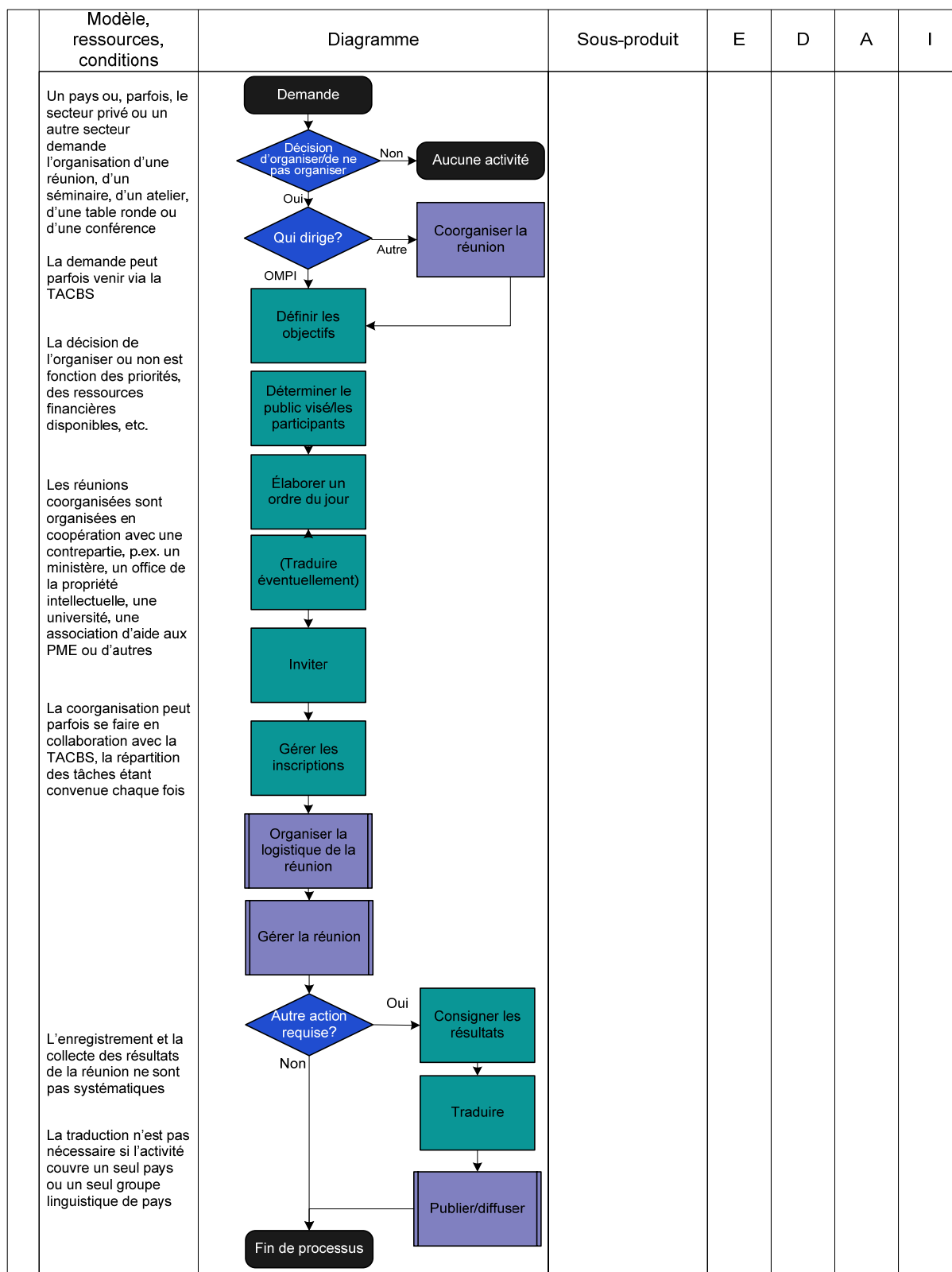
Assistance technique et renforcement des capacités : procédure de haut niveau



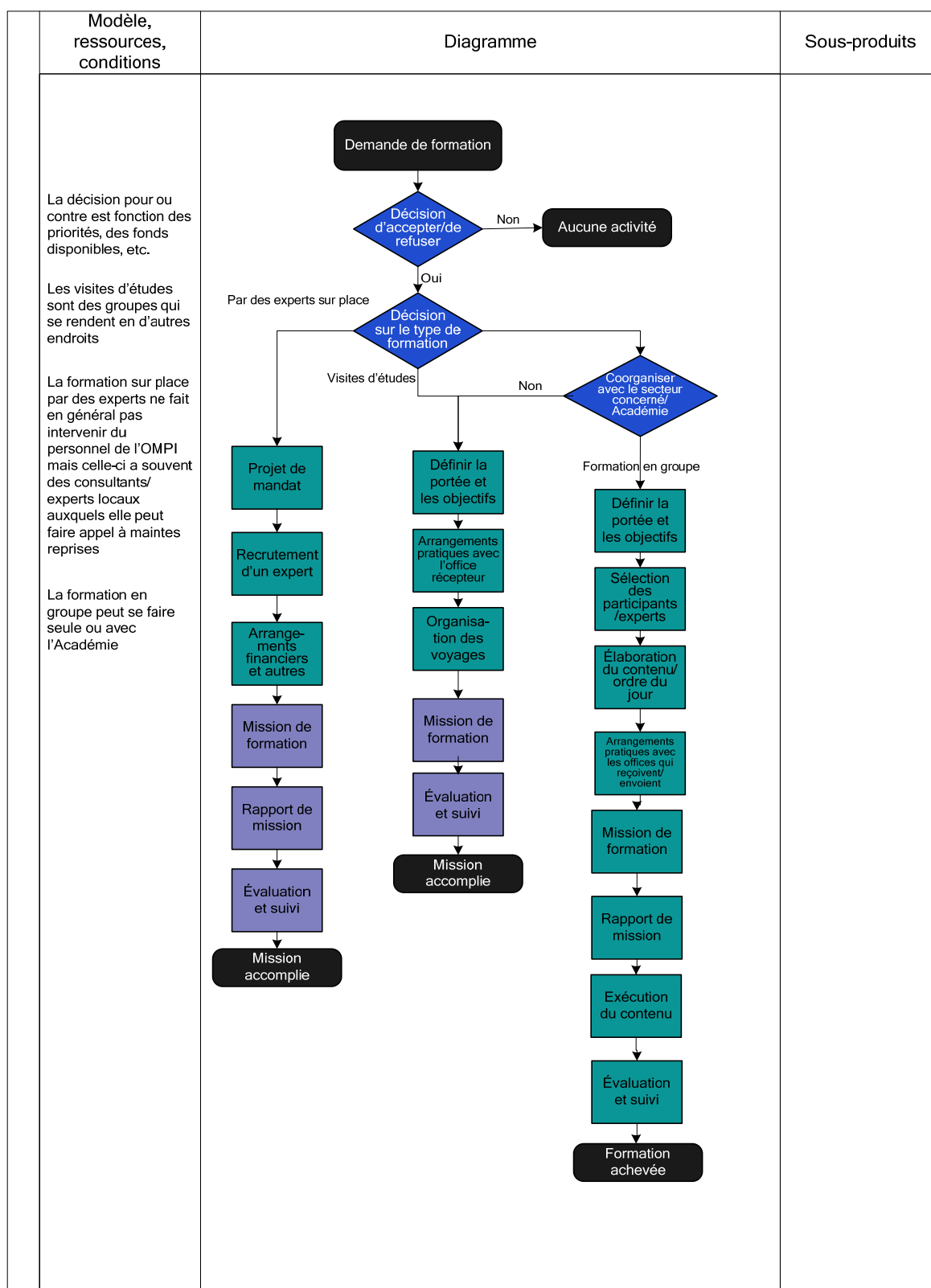
Sous-procédure : Mission d'assistance technique et de renforcement des capacités



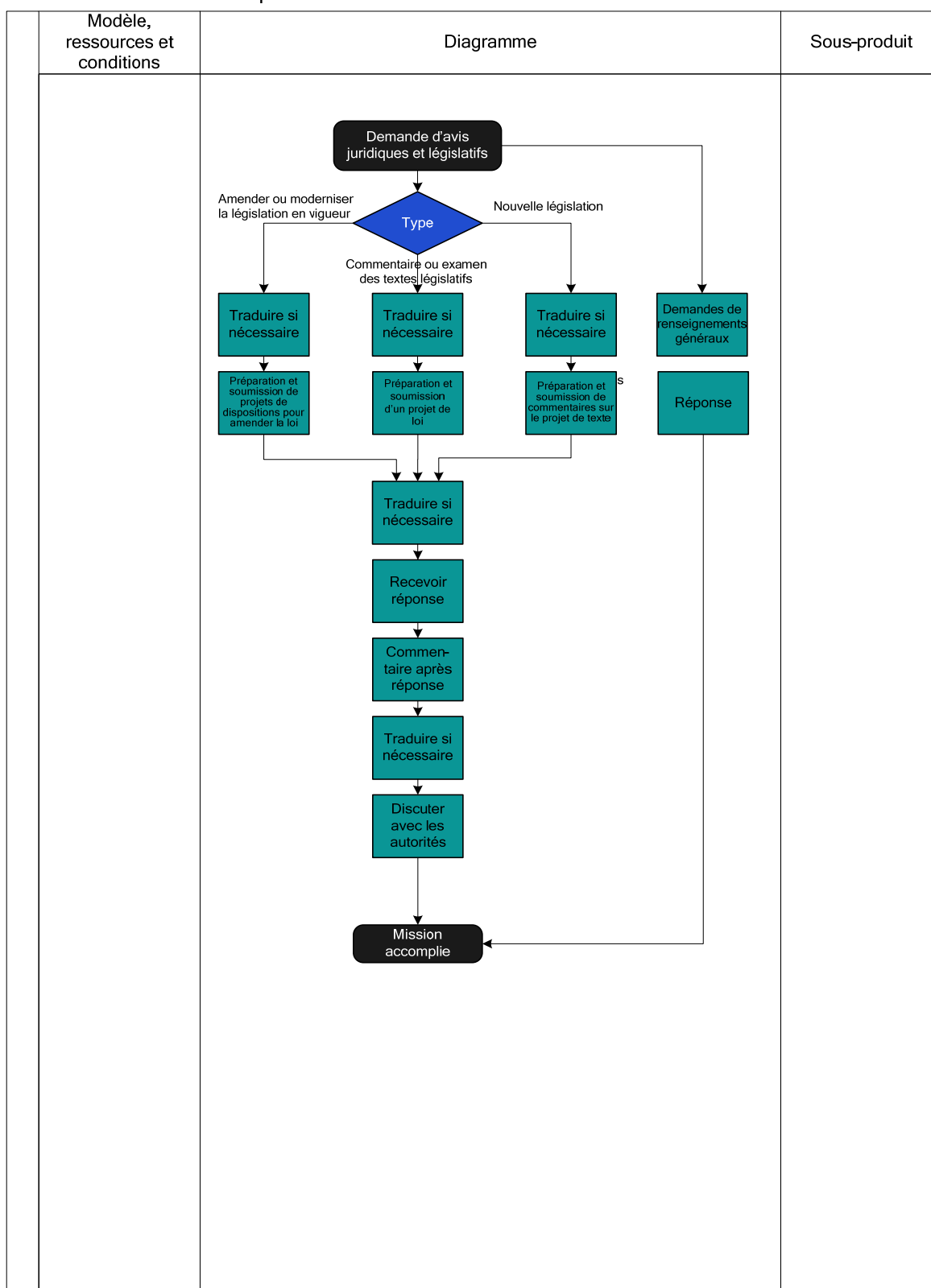
Sous-procédure : OSUIPD - Organisation (coorganisation) de conférences, séminaires et autres réunions



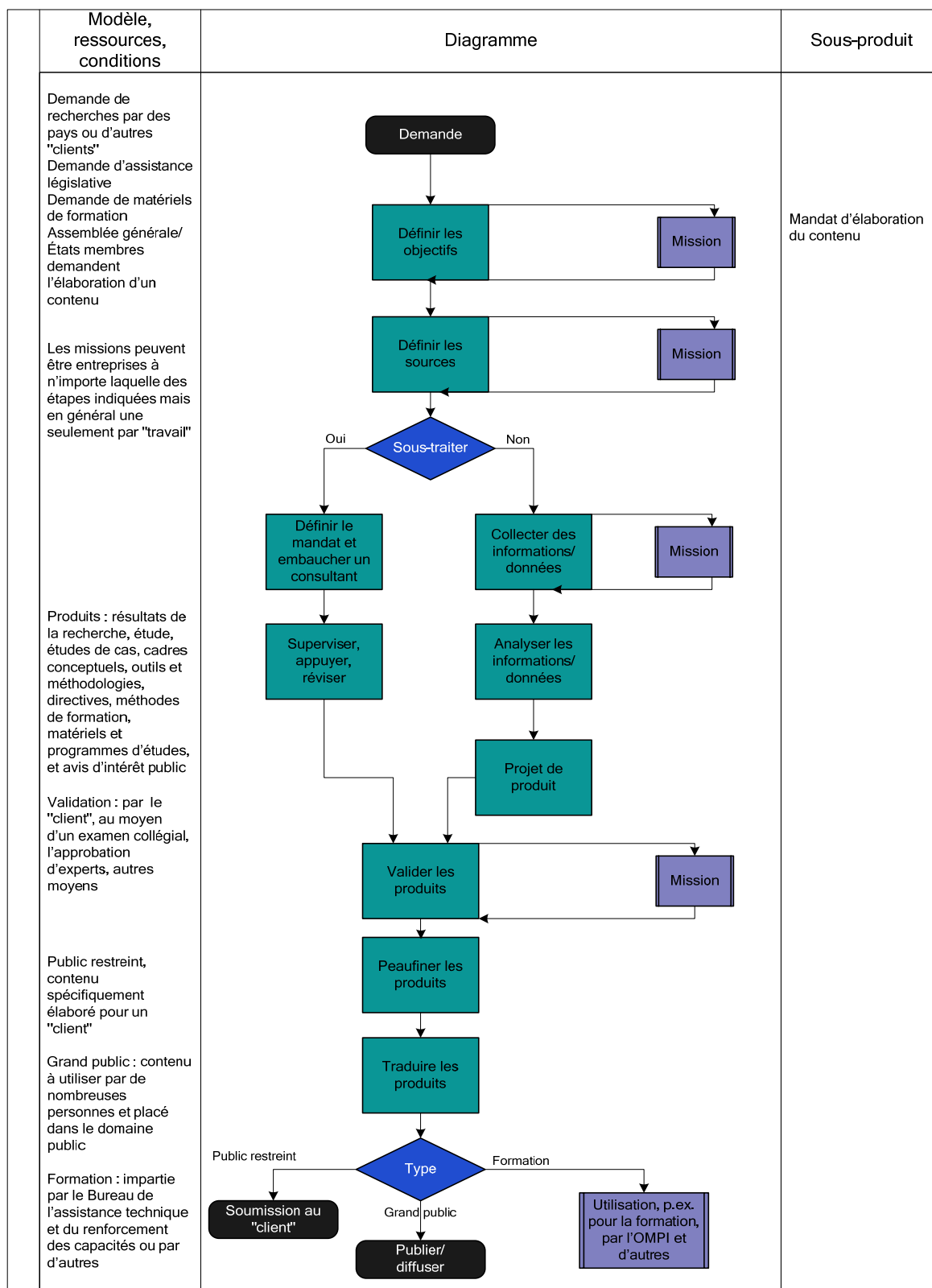
Sous-procédure : Formation au titre de l'assistance technique et du renforcement des capacités



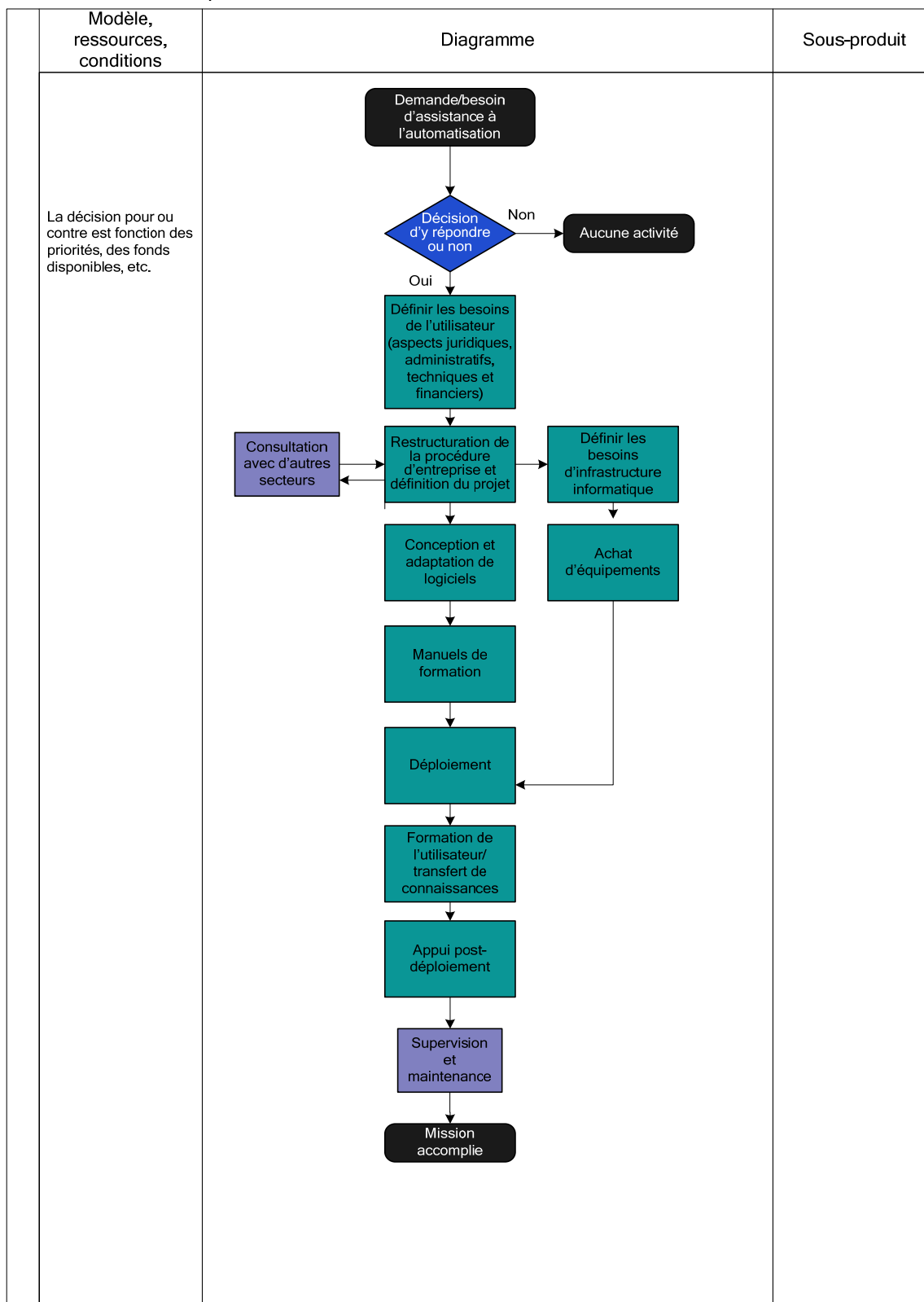
Sous-procédure : Assistance juridique et législative au titre de l'assistance technique et du renforcement des capacités



Sous-procédure : Élaboration et diffusion des éléments concrets en matière d'assistance technique et de renforcement des capacités



Sous-procédure : Assistance à l'automatisation en matière d'assistance technique et de renforcement des capacités



Déroulement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Déclencheur Demande	
	Mission	Rôle principal Bureaux ou autres divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités Activité - Voir la description de la procédure Temps investi 4 à 5 jours en moyenne par mission Charge de travail estimée : P (y compris D) : 7,6 ETP G : 4,4 ETP Contrôles de qualité	TMSS Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement Autres secteurs techniques concernés (brevets, droit d'auteur, etc.) Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale (si traduction)
	Formation	Rôle principal Bureaux ou autres divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités Activité - Voir la description de la procédure Temps investi Charge de travail estimée : P (y compris D) : 16,2 ETP G : 8,9 ETP Contrôles de qualité	TMSS OSUIPD Autres secteurs techniques concernés (brevets, droit d'auteur, etc.) Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale (si traduction)

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Réunions	Rôle principal Bureaux ou autres divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités Activité - Voir la description de la procédure Temps investi Charge de travail estimée : P (y compris D) : 21,6 ETP G : 11,8 ETP Contrôles de qualité	TMSS OSUIPD Autres secteurs techniques concernés (brevets, droit d'auteur, etc.) ASSGAA (si traduction/interprétation)
	Assistance à l'automatisation	Rôle principal Bureaux ou autres divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités Activité - Voir la description de la procédure Temps investi Charge de travail estimée : P (y compris D) : 1 ETP G : 0,5 ETP Contrôles de qualité	Division des achats Département informatique Secteur du PCT Service de traduction TMSS

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Élaboration/rédaction d'un contenu concret	Rôle principal Toutes les divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités, en particulier celle de avis législatifs et juridiques Activité - Rédiger le contenu pour l'assistance législative ou comme contribution à la formation, aux missions et aux réunions Temps investi Charge de travail estimée : P (y compris D) : 0,5 Contrôles de qualité	OSUIPD Tous les secteurs normatifs concernés ASSGAA (si traduction)
	Assistance juridique, travail en réseau et tous les autres	Rôle principal Toutes les divisions du Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités Activité - Réunions, appels téléphoniques, courriels, "rester en contact" avec les pays, missions à Genève, etc. - Gestion, supervision, relations avec le personnel Temps investi Charge de travail estimée : P (y compris D) : 8,1 ETP G : 4,4 ETP Contrôles de qualité	Tous les secteurs normatifs concernés
		Fin de la procédure Résultat	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités
Couverture de l'Organisation	Bureau de l'utilisation de la propriété intellectuelle au service du développement, tous les secteurs normatifs
Rôle 1	
Rôle 2	
Rôle 3	
Rôle 4	
Rôle 5	

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	Planification stratégique, Plan d'action de l'OMPI pour le développement
Procédure en amont/fournisseur	Aucune (à l'OMPI, les demandes viennent de l'extérieur)
Procédure en aval/client	Aucune (à l'OMPI, la procédure prend fin au Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités)

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information
Assistant technique CB	Secteur de l'assistance technique et du renforcement des capacités
OSUIPD	Bureau de l'utilisation stratégique de la propriété intellectuelle au service du développement
ASSGAA	Services d'appui administratif et questions relatives à l'Assemblée générale
GAAS	Secteur des affaires générales et de l'administration
TMSS	Section des voyages et de l'administration des missions (Secteur des affaires générales et de l'administration)

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Nom de la procédure : Gestion des locaux	Version	2.0	Statut	Validé par Sacha Gacic
---	----------------	-----	---------------	------------------------------

Description de la procédure	
Motif	État des bâtiments/une transformation de bureau – un nouveau système technique/un nouveau bâtiment/et des employés de l'OMPI qui souhaitent changer de bureau, etc.
Brève description	- Entretien des installations techniques - Mouvements d'employés de l'OMPI et gestion des locaux sous location - Gestion des contrats de jardinage et de nettoyage, gestion des contrats d'assurance – gestion de projets spéciaux (transformation, modernisation ou rénovation des installations/locaux à usage de bureaux)
Résultat	- Installations techniques bien gérées et bien entretenues, déménagement efficace du personnel et des matériels, propreté des jardins et des bureaux, bâtiments et installations bien assurés grâce à une couverture d'assurance économique, bonne gestion des projets de modernisation ou de rénovation.

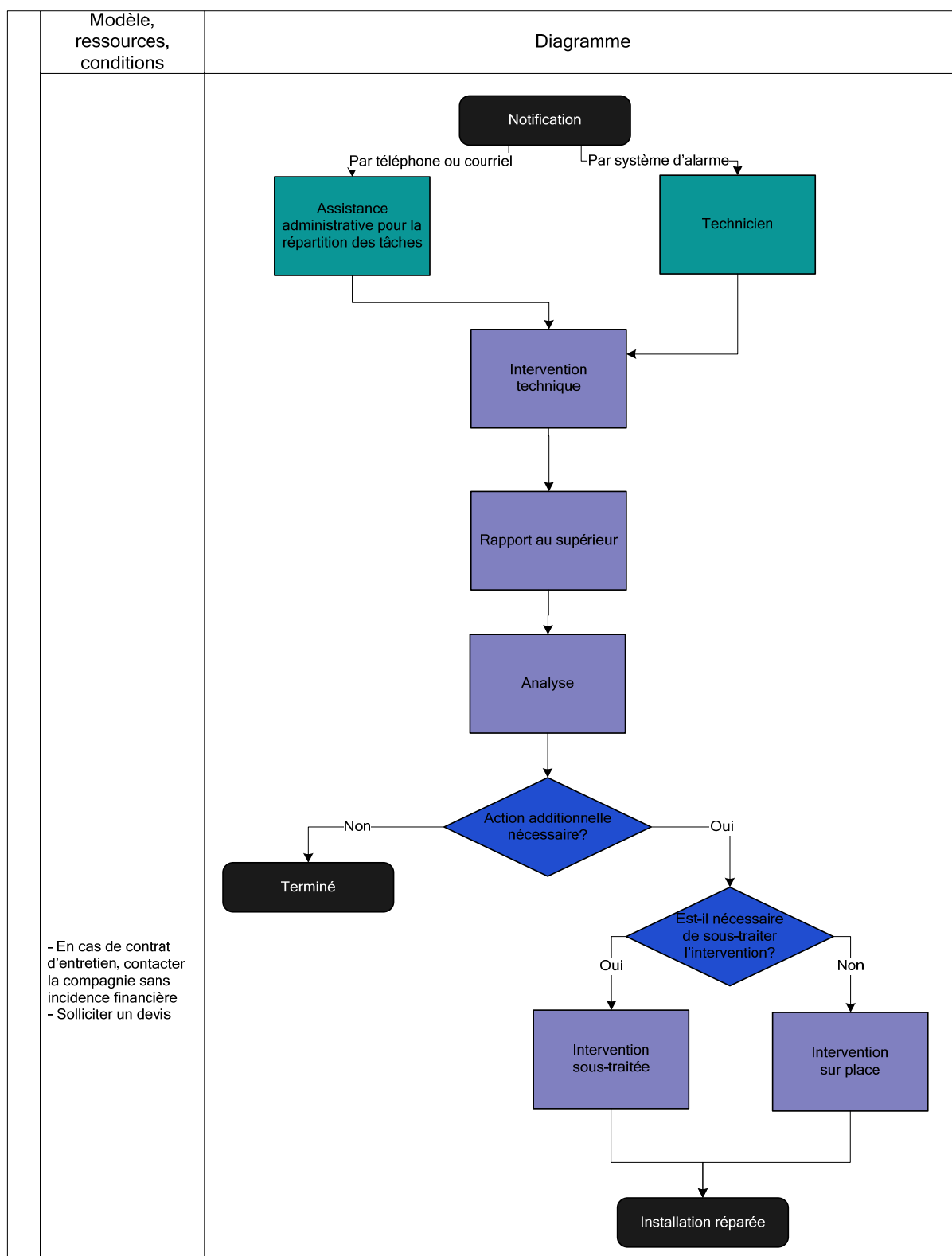
Critères de succès essentiels
- Bonne planification des travaux - Clarté des demandes de travail - Les procédures administratives doivent être rapides et fiables

Date/Périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle xxx ☐ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle xxx ☐ sur demande
Date initiale	Les contrats sont renouvelés tous les trois ans, tous les autres l'étant sur demande.
Date d'expiration	

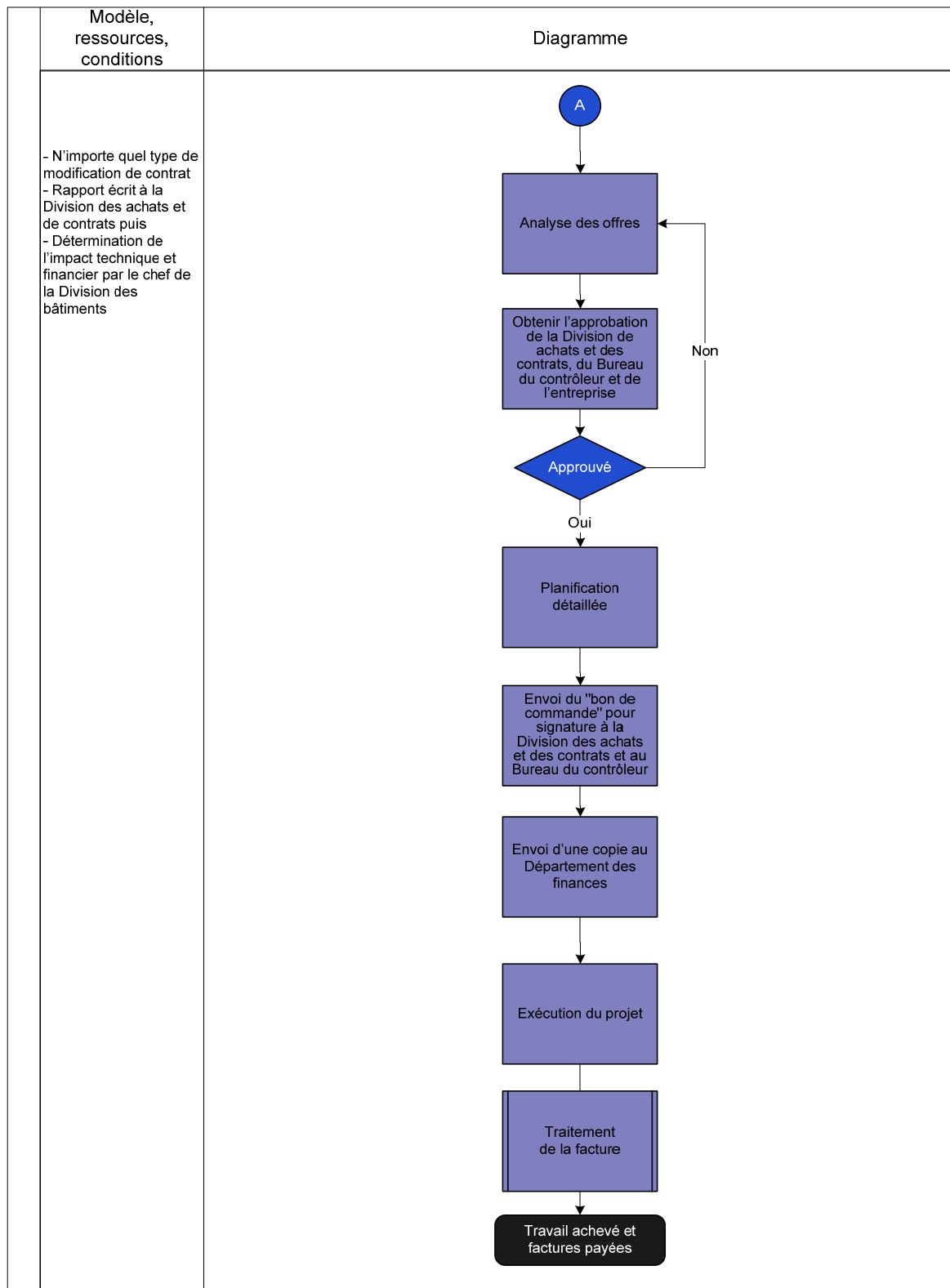
Volume/nombre
Facteurs

Produits	- Petites réparations : 300 à 400 par an - 840 déménagements de bureau à bureau - 6 à 7 fois par an, de grands projets concernant des installations techniques (par grand projet, on entend un projet dont le coût est supérieur à 100 000 francs suisses) - 20 à 30 fois par an, d'importants travaux (par travaux importants, on entend des travaux dont le coût varie entre 10 000 et 100 000 francs suisses)
-----------------	---

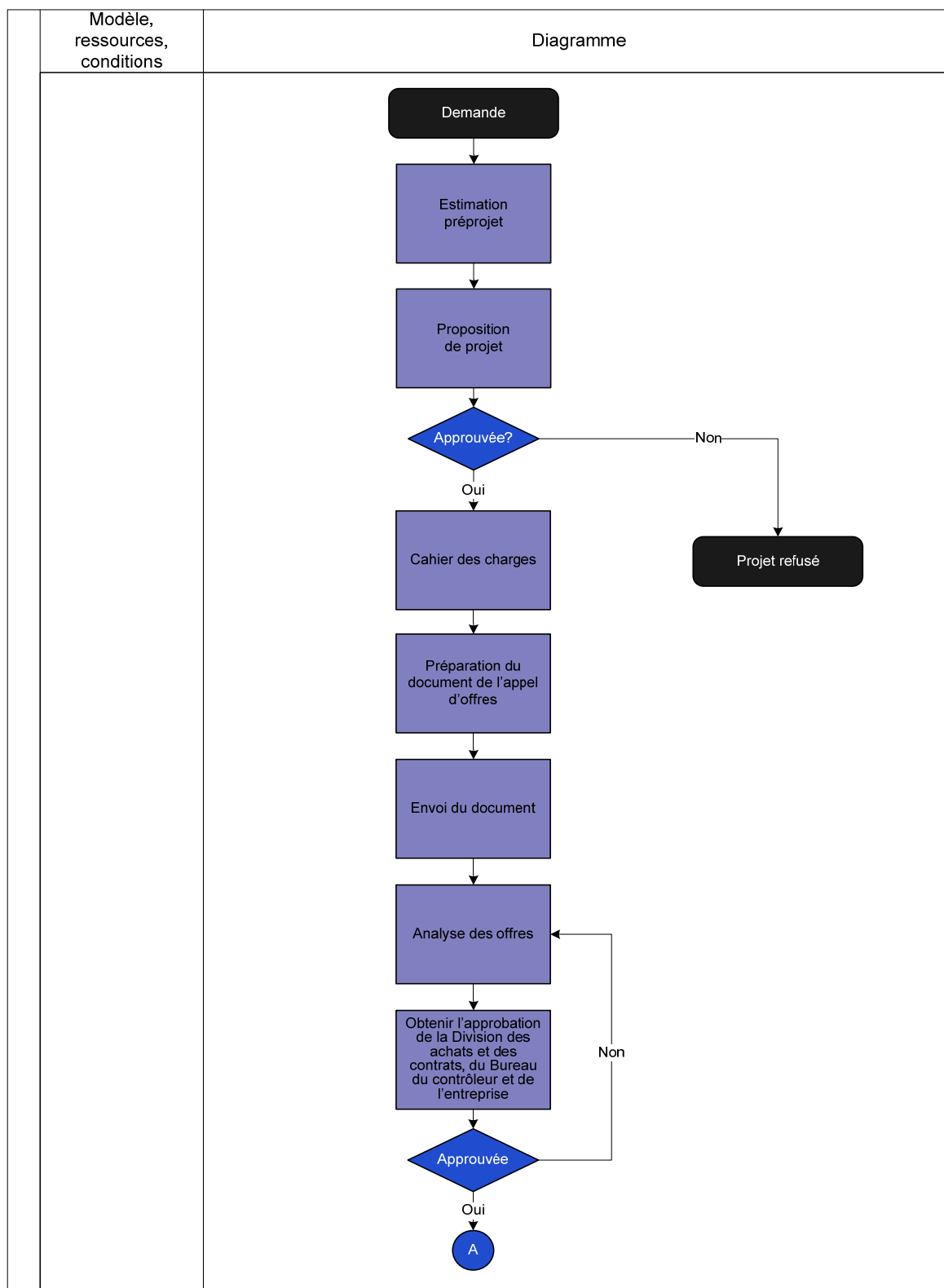
Entretien des installations techniques



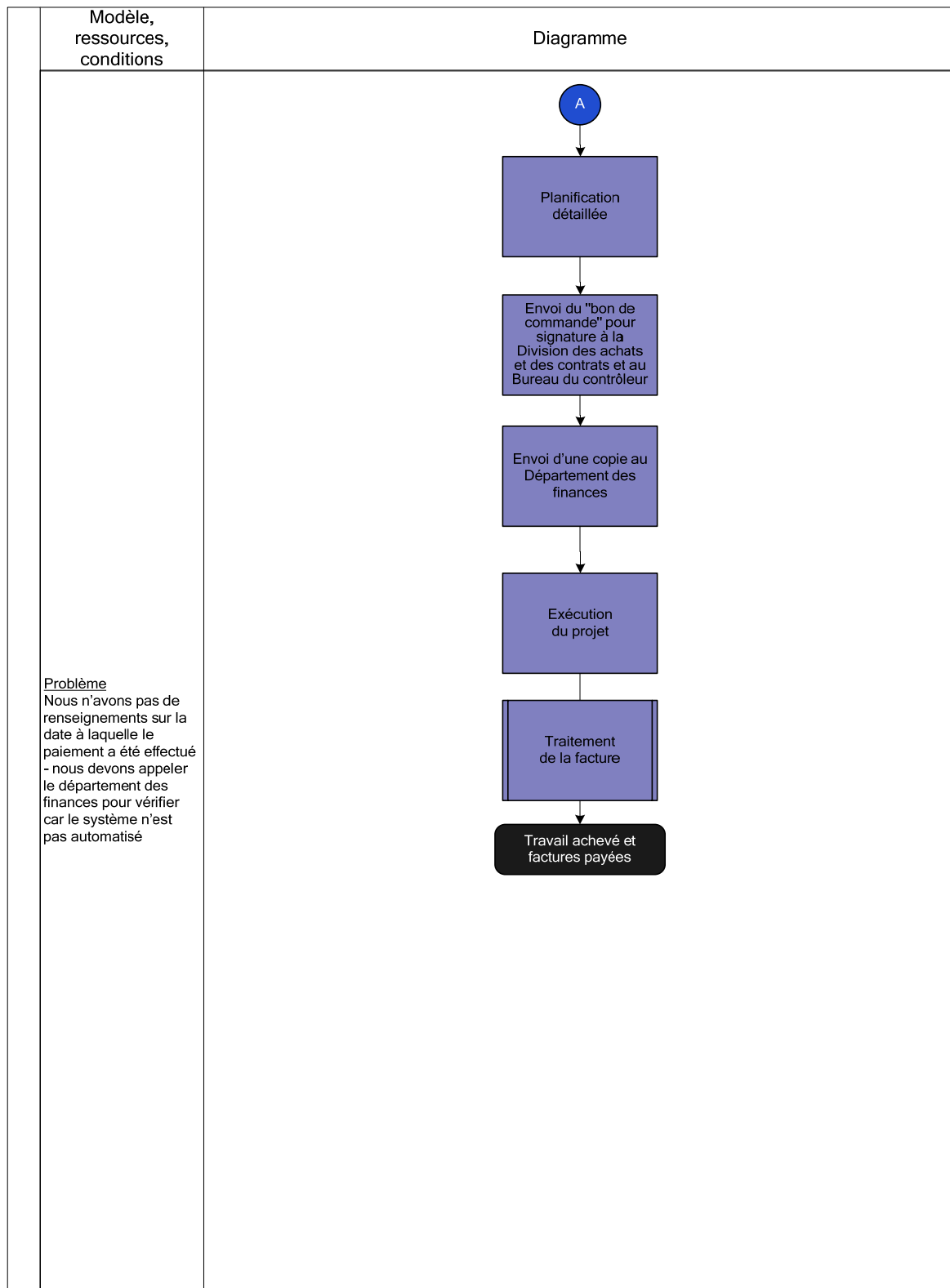
Nouveaux locaux à usage de bureaux (suite)



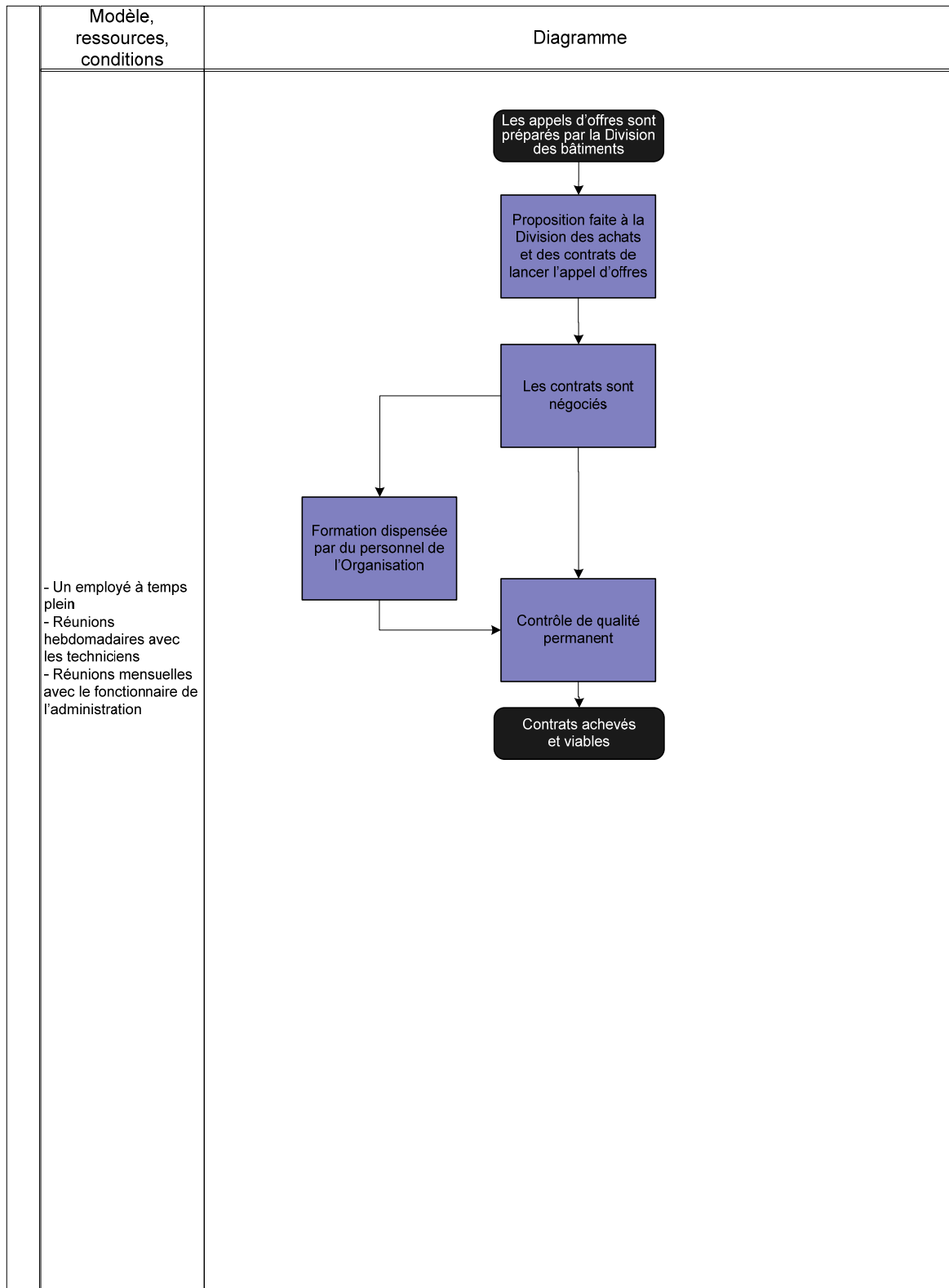
Rénovation ou transformation des locaux à usage de bureaux ou rénovations des installations



Rénovation ou transformation des locaux à usage de bureaux ou rénovations des installations (suite)



Gestion des contrats



Déroulement de la procédure			
N° 1	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Entretien des installations techniques Exemple : problème technique dans un bureau	Déclencheur Notification par téléphone, système d'alarme par courriel ou par message "beeper" au technicien	
	Intervention technique	Rôle principal Technicien Activité - Action immédiate pour empêcher une panne technique Temps investi 2 heures par problème Contrôles de qualité	
	Rapport	Rôle principal Technicien Activité - Rapport oral ou par courriel sur l'intervention technique Temps investi 15 minutes Contrôles de qualité	
	Analyse	Rôle principal Superviseur Activité - Examen du rapport - Et classement pour suite additionnelle à y donner ou pour fermeture du dossier Temps investi 1 heure Contrôles de qualité	

Déroulement de la procédure			
N° 1	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Suite additionnelle à donner	Rôle principal Superviseur Activité - Établir des plans pour intervention sur place ou sous-traitance Temps investi 1 heure Contrôles de qualité	
	Intervention sous-traitée ou intervention sur place	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Intervention technique - Lorsque l'installation tombe en panne alors que son entretien est sous contrat, le technicien appelle la compagnie intéressée Temps investi Un à plusieurs jours Contrôles de qualité	
		Fin de la procédure Installation réparée	

Déroulement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	2. Mouvement d'employés de l'OMPI Exemple : nouveaux locaux à usage de bureaux	Déclencheur Demande écrite du secteur (formulaire BIG 313)	

Déroutement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Analyse	Rôle principal Assistant technique Activité - Analyse de la proposition en fonction de l'espace disponible et de la programmation des locaux - Visite des lieux Temps investi 1-2 heures Contrôles de qualité	
	Simple question : désignation des locaux à usage de bureaux	Rôle principal Assistant technique Activité - Désigner de nouveaux locaux à usage de bureaux et en informer le chef de la Division des bâtiments - Notifier les techniciens et les déménageurs ainsi que le membre du personnel concerné - L'assistant technique donne l'ordre de déménager - Le technicien responsable informe le personnel de la date exacte du déménagement et coordonne les détails de l'opération. Temps investi 1 à 5 jours Contrôles de qualité	
	Questions complexes comme d'importantes incidences financières, les travaux à effectuer, les déménagements à la chaîne, les déménagements des cadres supérieurs, etc. Informe le chef de la Division des bâtiments	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Rapport au chef de la Division des bâtiments sur les principales questions à régler Temps investi 2 heures Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Planification	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Il propose les plans de travail - Il en discute avec le personnel concerné - Il fait une estimation des incidences budgétaires Temps investi 0,5 à 2 jours Contrôles de qualité	
	Élaboration et présentation de la proposition	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Préparation du dossier soumis pour approbation - Présentation par le chef de la Division des bâtiments - Division des achats et des contrats - Bureau du contrôleur Temps investi Contrôles de qualité	
	Planification détaillée	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Parfois au moyen d'une étude interne ou de l'embauche de spécialistes externes - Préparation de l'appel d'offres Temps investi Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Appels d'offres	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Sur la base des offres qui sont faites, le chef de la Division des bâtiments sollicite - L'approbation de la Division des achats et des contrats, celle du Bureau du contrôleur ainsi qu'un éventuel exposé au comité d'examen des contrats Temps investi Contrôles de qualité	
	Analyse des offres	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments ou assistant technique Activités - Analyse des offres - Décision préliminaire du chef de la Division des bâtiments Temps investi Contrôles de qualité	
	Obtenir l'approbation de la Division des achats et des contrats, du contrôleur et du bureau de l'entreprise	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Proposition à la Division des achats et des contrats et du Bureau du contrôleur - Avec, s'il y a lieu, négociations budgétaires avec le comité d'examen des contrats Temps investi Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Planification détaillée	Rôle principal Partenaire de sous-traitance Activités - portée - calendrier, etc. Temps investi Contrôles de qualité	
	“Bon de Commande” pour signature présenté à la Division des achats et des contrats et au Bureau du contrôleur	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Signature nécessaire pour conformer les données financières Temps investi Contrôles de qualité	
	Copie au Département des finances	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Le Département des finances sera en mesure d'établir un dossier lui permettant de recevoir et de payer les factures dans les limites du budget approuvé et signé. Temps investi Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 2	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traitement des factures	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Factures reçues et signées par la Division des bâtiments - Approbation par la Division des achats et des contrats du traitement additionnel nécessaire des factures - Facturation par le Département des finances Note. Il n'y a aucune opinion sur la date à laquelle les factures ont été payées et sur celles qui l'ont été – Le chef de la Division des bâtiments doit appeler le Département des finances pour vérifier si les factures ont été payées. Temps investi Contrôles de qualité	
		Fin de la procédure Factures payées et travail achevé	

Déroutement de la procédure			
N° 3	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Projets : rénovation ou transformation de locaux à usage de bureaux ou rénovation d'installations	Déclencheur Rénovation d'installations techniques. NB. La plupart des bâtiments ont 30 à 40 ans d'âge et il y a un vaste programme triennal de modernisation et rénovation des installations techniques pour un coût de 3 à 4 millions de francs suisses.	

Déroutement de la procédure			
N° 3	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Demande	Rôle principal Initiée par le chef de la Division des bâtiments ou la direction Activités - Discussions et première analyse sur la base de plans à moyen et à long terme et sur celle des incidences budgétaires - Propositions de la direction sur la base des besoins spécifiques de l'Organisation Temps investi Contrôles de qualité	
	Estimation préprojet	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Présentation du problème dans son ensemble, documentation, planification, estimations financières Temps investi Contrôles de qualité	
	Proposition de projet	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Préparation de la proposition de projet - Proposition de projet soumise au vice-directeur général - Temps investi Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 3	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Plan de projet détaillé	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments et assistant technique Activité - Expertise interne ou externe s'il y a lieu Temps investi Contrôles de qualité	
	Préparation du document d'appel d'offres Offre si elle est soustraite et supérieure à 5000 francs suisses Sur place à concurrence d'un maximum de 1 million de francs suisses	Rôle principal Assistant technique et chef de la Division des bâtiments Activités - Rassembler les avis d'experts - Compiler les informations pertinentes Temps investi Une semaine Contrôles de qualité	
	Envoyer le document d'appel d'offres	Rôle principal Division des achats et des contrats et chef de la Division des bâtiments Activité - Distribution des documents de l'appel d'offres à certaines compagnies ou appel d'offres Temps investi 2 à 3 jours de travail Contrôles de qualité	

Déroulement de la procédure			
N° 3	Sous-procédure/ Activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Analyse de l'offre	Rôle principal Voir la sous-procédure précédente pour une description du flux de travail (même procédure). Activité La même que celle mentionnée ci-dessus Temps investi 5 jours Contrôles de qualité	
		Fin de la procédure Travail achevé et factures payées	

Déroulement de la procédure			
N° 4	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Gestion des contrats	Déclencheur Renouvellement du contrat	
	Préparation de l'appel d'offres	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activités - Analyse - Élaboration du document Temps investi Contrôles de qualité	
	Proposition à la Division des achats et des contrats	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments Activité - Proposition et lancement de l'appel d'offres Temps investi Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N° 4	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Contrats négociés	Rôle principal Chef de la Division des bâtiments et Comité d'examen des contrats Activités - Détails et portée - Incidences budgétaires Temps investi 40% du temps d'un employé : contact permanent avec les compagnies sous contrat, modifications, demandes de nouvelles activités, etc. Contrôles de qualité	
	Formation par du personnel de l'OMPI	Rôle principal Assistant technique et chef de la Division des bâtiments Activités - Impartir une formation à la supervision des obligations contractuelles du nouveau fournisseur - Assurer le contrôle de qualité Temps investi Contrôles de qualité	
	Contrôle permanent de qualité	Rôle principal Assistants techniques Activité - Réunions hebdomadaires avec les techniciens - Réunions mensuelles avec un fonctionnaire de l'administration Temps investi 1 employé à temps plein Contrôles de qualité	
		Fin de la procédure Gestion efficace des contrats et contrats viables	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Chef de la Division des bâtiments
Couverture de l'Organisation	
Rôle 1	Chef de la Division des bâtiments
Rôle 2	Superviseur technique
Rôle 3	Technicien
Rôle 4	Assistant technique
Rôle 5	Assistant administratif

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	
Procédure en amont/ fournisseur	
Procédure en aval/ client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information
DAC	Division des achats et des contrats
CEC	Comité d'examen des contrats
DB	Division des bâtiments

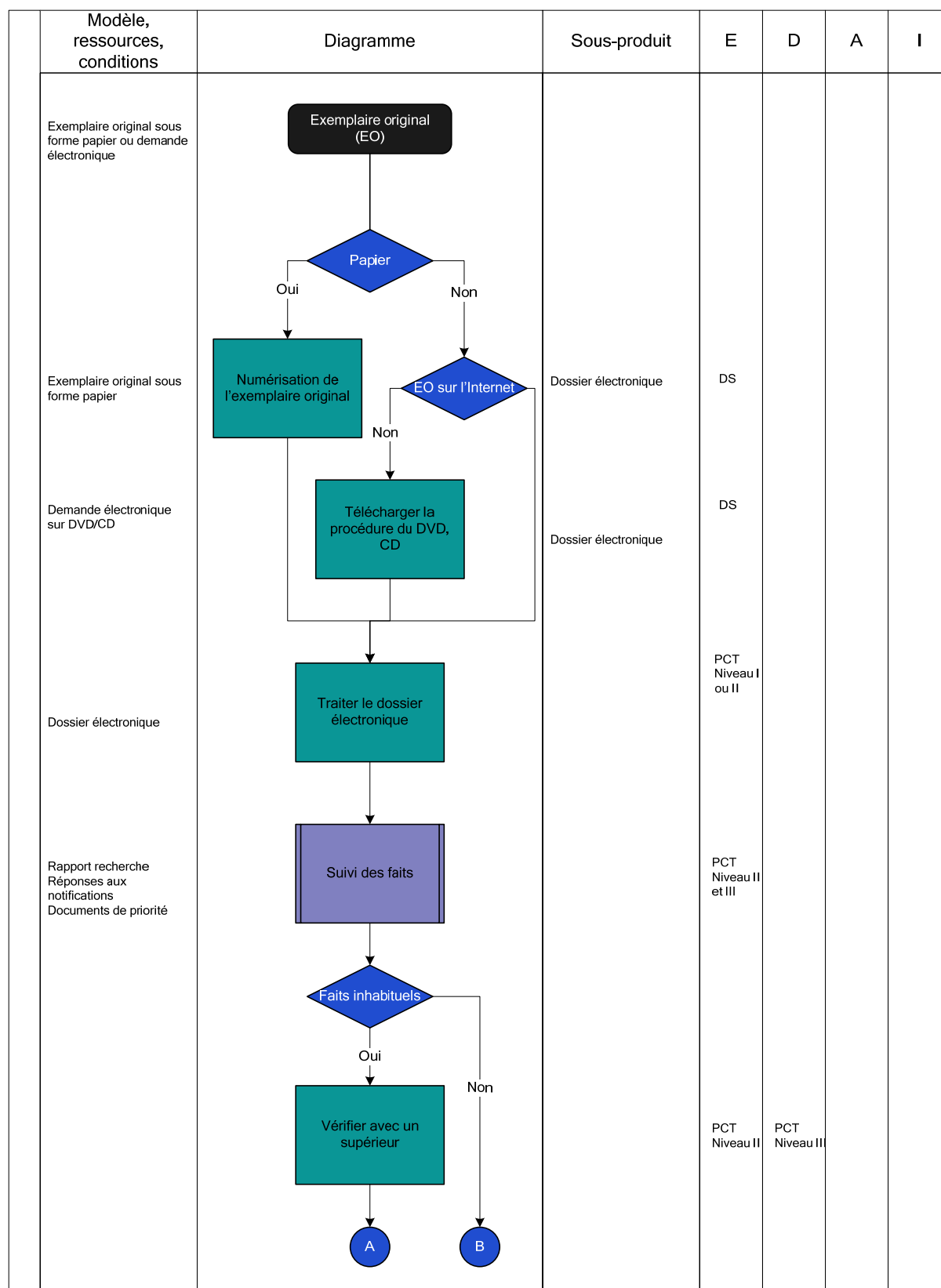
Traitement des demandes PCT	Version 1.0	Statut À revoir
------------------------------------	--------------------	------------------------

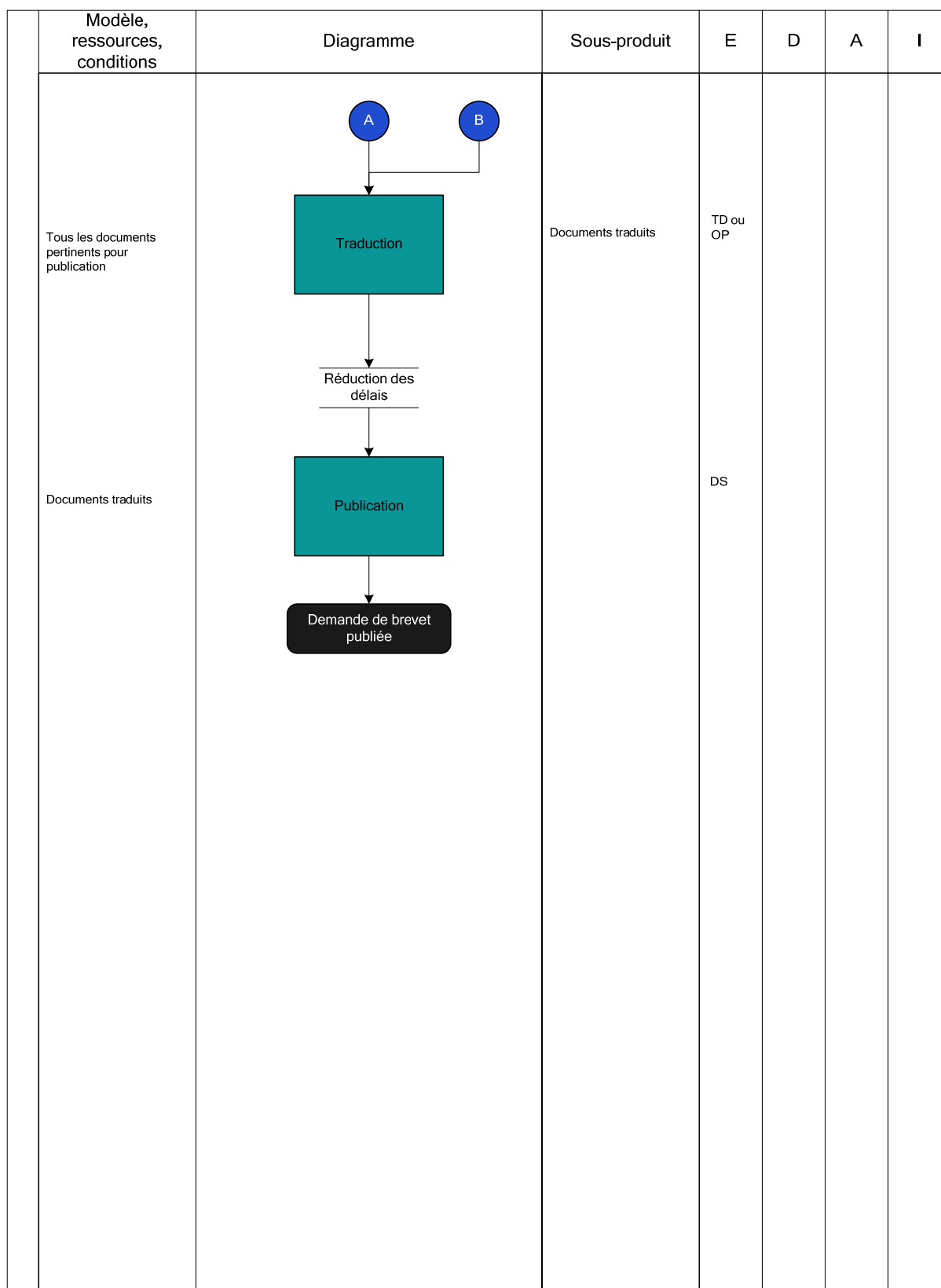
Description de la procédure	
Motif	Demande (exemplaire original) envoyée de l'office local ou directement par le déposant (environ 8000 demandes par an)
Brève description	- L'exemplaire original est vérifié et les données complétées - Des documents connexes sont reçus d'offices, d'autorités et de déposants - Les documents pertinents sont traduits - Les demandes de brevets et documents connexes sont publiés et communiqués dans les délais fixés
Résultat	Demande de brevet publiée et communication des documents pertinents

Critères de succès essentiels	
	- Qualité de l'exemplaire original

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☐ annuelle ☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date initiale	Date de réception de l'exemplaire original
Date d'expiration	Pour un tiers environ, la date de publication (18 mois) et la communication des documents pertinents (30 mois) et la date d'expiration pour les deux tiers. La correspondance continue au-delà de la période de 30 mois.

Volume/nombre	
Facteurs	Environ 130 000 exemplaires originaux par an + republication de parties manquantes, corrections et révisions (dans plus d'un tiers des cas)
Produit	3300 par semaine ou 170 000 par an, chiffre qui comprend les publications et republications





Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Exemplaire original	Déclencheur Une fois que l'office local a été saisi d'une demande, il envoie à l'OMPI pour traitement un exemplaire original (EO). L'EO reçu peut se présenter sous la forme d'un document sous forme papier, avoir été envoyé par voie électronique sur DVD/CD ou reposer sur l'Internet.	
	Numériser l'exemplaire original	Rôle principal Groupe d'appui du PCT, Section des documents (SD) Activités - Déballer l'exemplaire original - Numériser l'exemplaire original - Télécharger l'EO numérisé dans le système du PCT Temps investi 3 à 5 minutes par EO Contrôles de qualité	
	Télécharger du DVD/CD	Rôle principal SD Activités - Déballer le DVD/CD - Entrer le DVD/CD dans le lecteur - Télécharger le contenu dans le système du PCT Temps investi 3 à 5 minutes par EO Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traiter le dossier électronique	Rôle principal Membre de l'équipe de traitement du PCT, niveau I ou II Activités - Saisie de données - Examen (des règles formelles) Temps investi 30 minutes par EO Contrôles de qualité	
	Suivi	Rôle principal Niveau I ou II et III Activités - Établir le rapport de recherche - Répondre aux notifications - Établir les documents de priorité (y compris le chapitre II) Temps investi En fonction de la complexité Contrôles de qualité	
	Vérifier avec le supérieur	Rôle principal Niveaux II et III Activité - Débattre des faits inhabituels - Résoudre le problème existant Temps investi Trois heures en moyenne Contrôles de qualité	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Traduction	Rôle principal Service de traduction ou sous-traitance Activité - Traduire la demande en anglais et en français au moins - Traduire les documents connexes Temps investi 45 minutes par demande Contrôles de qualité Contrôle électronique de l'orthographe	
	Publication	Rôle principal Section de la documentation Activité - Publication des documents en fonction de la saisie de données et des données du chapitre II - Publication automatique avec SPIDI (outil informatique) mais quelques documents doivent être ajoutés tels que les suivants : - Documents de priorité - Opinion écrite de l'autorité qui fait la recherche → top secret - Rapport d'examen préliminaire international (IPER) - Rapport préliminaire international sur la brevetabilité (IPRP) - Certains avis Temps investi 45 minutes par demande Contrôles de qualité Contrôle électronique de l'orthographe	
	Brevet publié	Fin de la procédure Demande de brevet et documentation publiées dans les délais	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Chef du service de traitement du PCT
Couverture de l'Organisation	Service de traitement du PCT
Rôle 1	Membre de l'équipe de traitement L1
Rôle 2	Membre de l'équipe de traitement L2
Rôle 3	Membre de l'équipe de traitement L3
Rôle 4	PCT – Service d'appui, section de la documentation
Rôle 5	Service de traduction ou partenaire sous-traitant

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	---
Procédure en amont/ fournisseur	Dépôt de la demande à l'office local
Procédure en aval/ client	

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information
SD	PCT – Service d'appui, section de la documentation
TD	Service de traduction
PS	Partenaire sous-traitant
EO	Exemplaire original

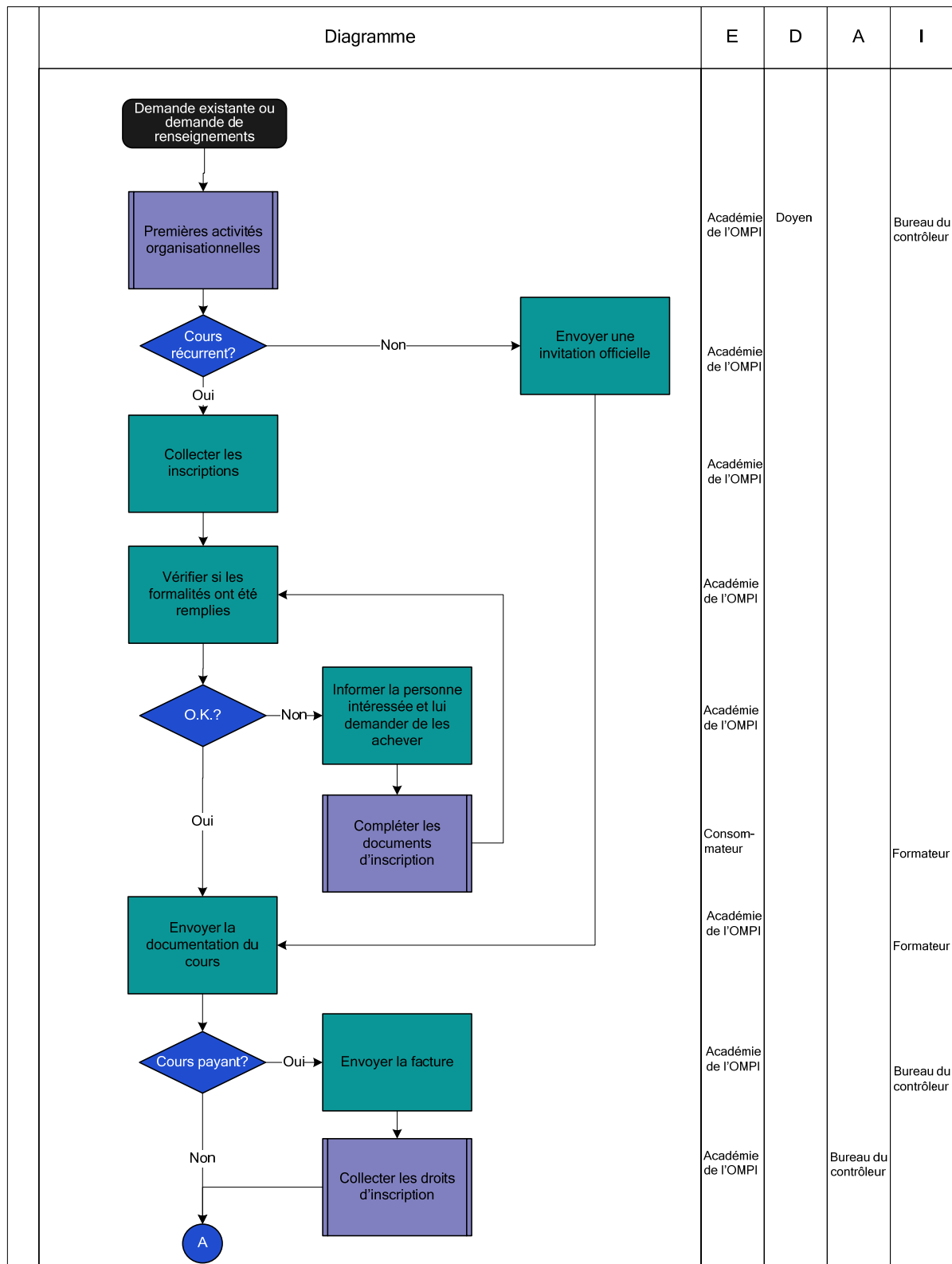
Académie de l'OMPI – Cours	Version 1.0	Statut Final
-----------------------------------	--------------------	---------------------

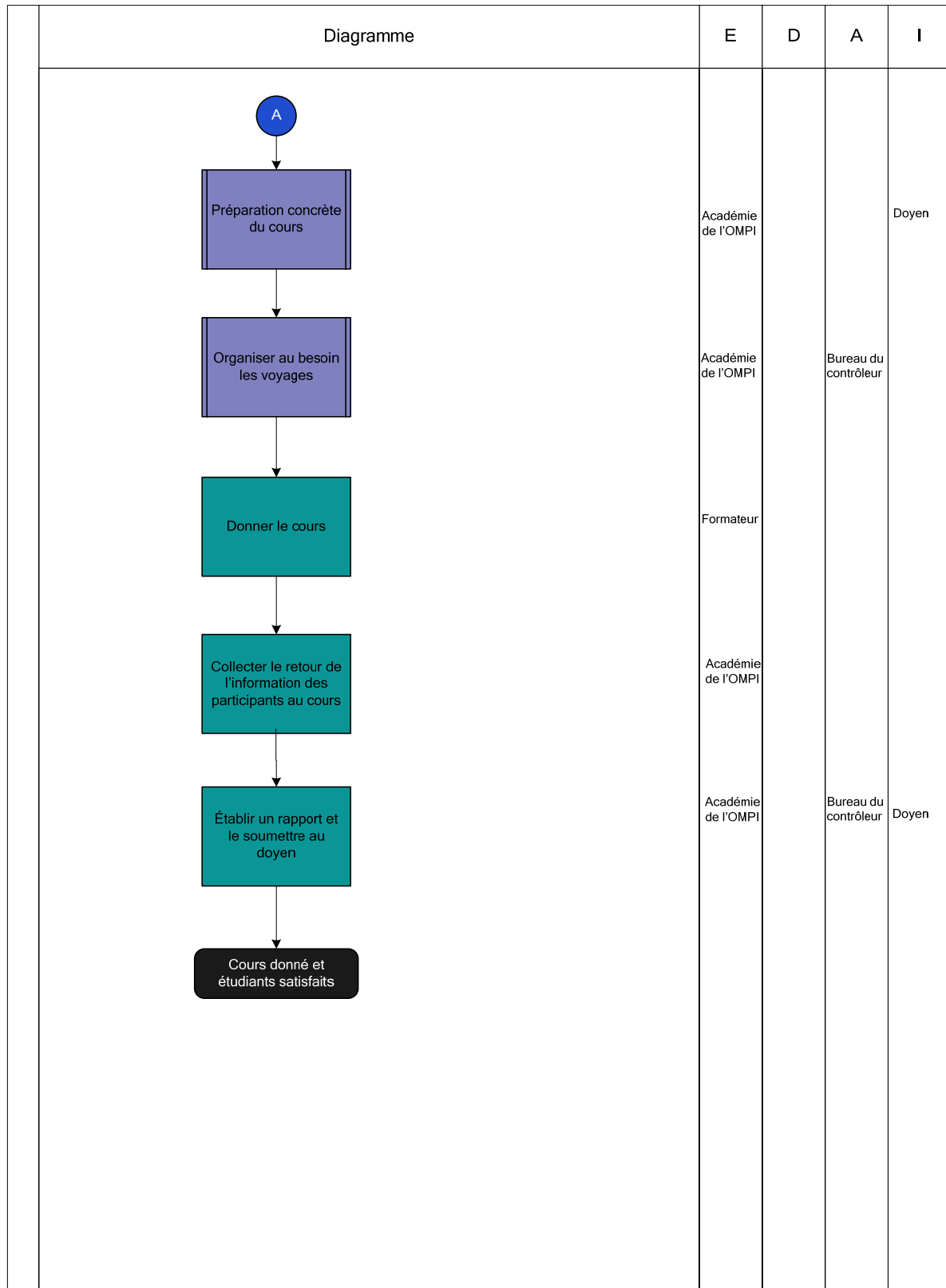
Description de la procédure	
Motif	Cours récurrents comme le cours de maîtrise en droit de la propriété intellectuelle à l'Université de Turin ou des cours spécialement demandés par des États membres
Brève description	- Le cours est préparé sur le plan administratif et tous les éléments organisationnels (voyages, lieu, etc.) sont mis en place - Préparation concrète du contenu du cours et la documentation est achevée - Le cours est donné - Les droits d'inscription sont recouvrés si le cours n'est pas gratuit - Un rapport sur le cours est établi et présenté au doyen et au DG
Résultat	Cours imparti et étudiants satisfaits

Critères de succès essentiels
- Qualité du matériel de cours et du formateur/présentateur

Date/périodicité	
Périodicité	☐ quotidienne ☐ mensuelle ☒ annuelle
	☐ hebdomadaire ☐ trimestrielle ☒ sur demande
Date de départ	Date d'entrée de la demande ou début annuel des cours de l'Académie
Date d'expiration	En fonction de la durée du cours

Volume/nombre	
Facteurs	n.d.
Produits	n.d.





Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Déclencheur Demande émanant des activités de l'OMPI (comme la maîtrise en droit de la propriété intellectuelle à l'Université de Turin) ou demande de renseignements pour un cours spécial d'un État membre	
	Premières activités organisationnelles	Rôle principal Académie de l'OMPI Activités - Vérifier avec l'Académie ou les membres quelles sont les modalités du cours - Sélectionner un ou plusieurs formateurs appropriés et des - Établir un budget et obtenir l'approbation du Bureau du contrôleur, du doyen et/ou du directeur exécutif - Coordonner avec d'autres activités, cours et parties intéressées - Choisir des endroits appropriés Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité ---	
	Cours récurrents (administration)	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Collecter les inscriptions - Vérifier si les formalités sont remplies - Dans la négative, informer la personne intéressée et lui demander de les compléter Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité ---	

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Cours non récurrents (administration)	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Envoyer une invitation formelle aux parties intéressées et coordonner avec les États membres Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité ---	
	Envoyer la documentation du cours	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Préparer et envoyer des documents spécifiques sur le cours (au besoin, des renseignements sur l'organisation des voyages, sur le contenu, etc.) Temps investi En fonction de la complexité Contrôles de qualité ---	
	Envoyer les factures et recouvrer les droits d'inscription au cours	Rôle principal Académie de l'OMPI Activités - Envoyer les factures lorsque les parties intéressées prennent à leur charge le cours - Recouvrer les droits d'inscription - Contrôler le bon déroulement du cours Temps investi Contrôles de qualité ---	
	Préparation concrète du cours	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Élaborer le contenu et les documents du cours Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité ---	

Déroulement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
	Organiser le cas échéant les voyages	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Organiser le voyage des formateurs et/ou des étudiants jusqu'au lieu où le cours est imparti Temps investi Contrôles de qualité ---	
	Impartir le cours	Rôle principal Formateur Activité - Impartir le ou les cours Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité Retour de l'information	
	Rassembler les retours de l'information	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Rassembler le retour de l'information de la part des étudiants pendant et après le cours Temps investi Contrôles de qualité ---	
	Établir un rapport et le soumettre au doyen	Rôle principal Académie de l'OMPI Activité - Établir un rapport donnant les détails du cours tels que les résultats des retours de l'information de la part des étudiants, le budget et les coûts, le contenu, etc. Temps investi En fonction du cours Contrôles de qualité ---	

OMPI	Évaluation bureau par bureau	Procédures
-------------	-------------------------------------	-------------------

Déroutement de la procédure			
N°	Sous-procédure/ activité	Description (Activités, dates, etc.)	Références et liens
		Fin de la procédure Cours imparti et étudiants satisfaits	

Rôles/Unité organisationnelle	
Titulaire	Doyen
Couverture de l'Organisation	Académie de l'OMPI
Rôle 1	Académie de l'OMPI (y compris le bureau du Secrétaire)
Rôle 2	Formateur
Rôle 3	Doyen
Rôle 4	Bureau du contrôleur
Rôle 5	---

Place dans le schéma de l'OMPI	
Procédure supérieure	---
Procédure en amont/ fournisseur	---
Procédure en aval/ client	---

Abréviations	
E	Exécution
D	Décision
A	Assistance
I	Information

Voyages et missions

Il y a dans ce secteur deux grandes procédures :

- le traitement des demandes d'autorisation de voyage; et
- le traitement des demandes de visa.

Il y a au total 4 ETP qui s'occupent des demandes d'autorisation de voyage et des demandes de visa (2 ETP respectivement) tandis que le chef de section (1 ETP) gère pour sa part leurs activités et appose sa signature sur les demandes.

Au total, 3068 autorisations de voyage ont été traitées en 2006 (il faut 30 minutes par autorisation) et 1709 demandes de visa (45 minutes par demande).

À l'heure actuelle, 35% environ de ces activités bénéficient d'un appui technique.

Au nombre des tâches actuellement accomplies à la main figurent les suivantes :

- Calculer l'indemnité journalière de subsistance et dactylographier le montant sur la feuille des dépenses
- Vérifier les jours de congé du personnel dans le système de travail électronique
- Obtenir les approbations – le personnel du service se rend physiquement à pied jusqu'aux bureaux du contrôleur et directeur général pour obtenir les signatures obligatoires
- Obtenir les approbations – en tamponnant la feuille des frais de voyage du personnel avant de l'envoyer au Département des finances pour remboursement
- Envoyer un message aux employés qui n'ont pas soumis un dossier de voyage complet
- Vérifier les prix des billets d'avion dans le système Galileo
- Chercher le taux de l'indemnité de subsistance
- Faire le calcul de cette indemnité
- Préparer et envoyer le formulaire VISA au personnel
- Répondre aux questions posées sur les autorisations de voyage et les demandes de visa

La Section des voyages et de l'administration des missions envisage de mettre en place des techniques additionnelles à l'appui de sa procédure de demande d'autorisation de voyage. Un système électronique de traitement des autorisations de voyage sera introduit dans le courant de 2007. Il viendra s'ajouter au système de travail électronique qui est déjà en place pour les congés et les rendez-vous médicaux. Une fois introduit, l'appui technique devrait augmenter selon les estimations de 60 ou 70%. Qui plus est, il est possible d'y apporter de légères améliorations si la section automatise une partie de ses activités de traitement des demandes de visa.

Grâce à la mise en place du système électronique dans la Section des voyages, on assistera à des gains d'efficacité considérables dont les suivants :

- La Section des voyages n'utilisera plus guère de papier
- Les autorisations seront automatisées (ce qui signifie que les employés ne devront plus physiquement sortir de leurs bureaux pour obtenir les signatures)
- Les employés pourront suivre la procédure d'autorisation des voyages dans le système électronique (ce qui signifie que la section ne devra plus répondre aux questions du personnel)
- Les mémorandums et les feuilles de dépenses seront joints électroniquement
- La demande d'autorisation de voyage sera rejetée automatiquement si elle ne repose pas sur tous les documents nécessaires
- La demande d'autorisation de voyage sera rejetée automatiquement si elle est soumise trop tard

Signatures

Pour une autorisation de voyage inférieure à 10 000 – trois signatures sont nécessaires (employé de la Section des voyages, chef de section et bureau du DG).

Pour une autorisation supérieure à 10 000 – quatre signatures sont nécessaires (employé de la Section des voyages, chef de section, Bureau du contrôleur et Cabinet du directeur général).

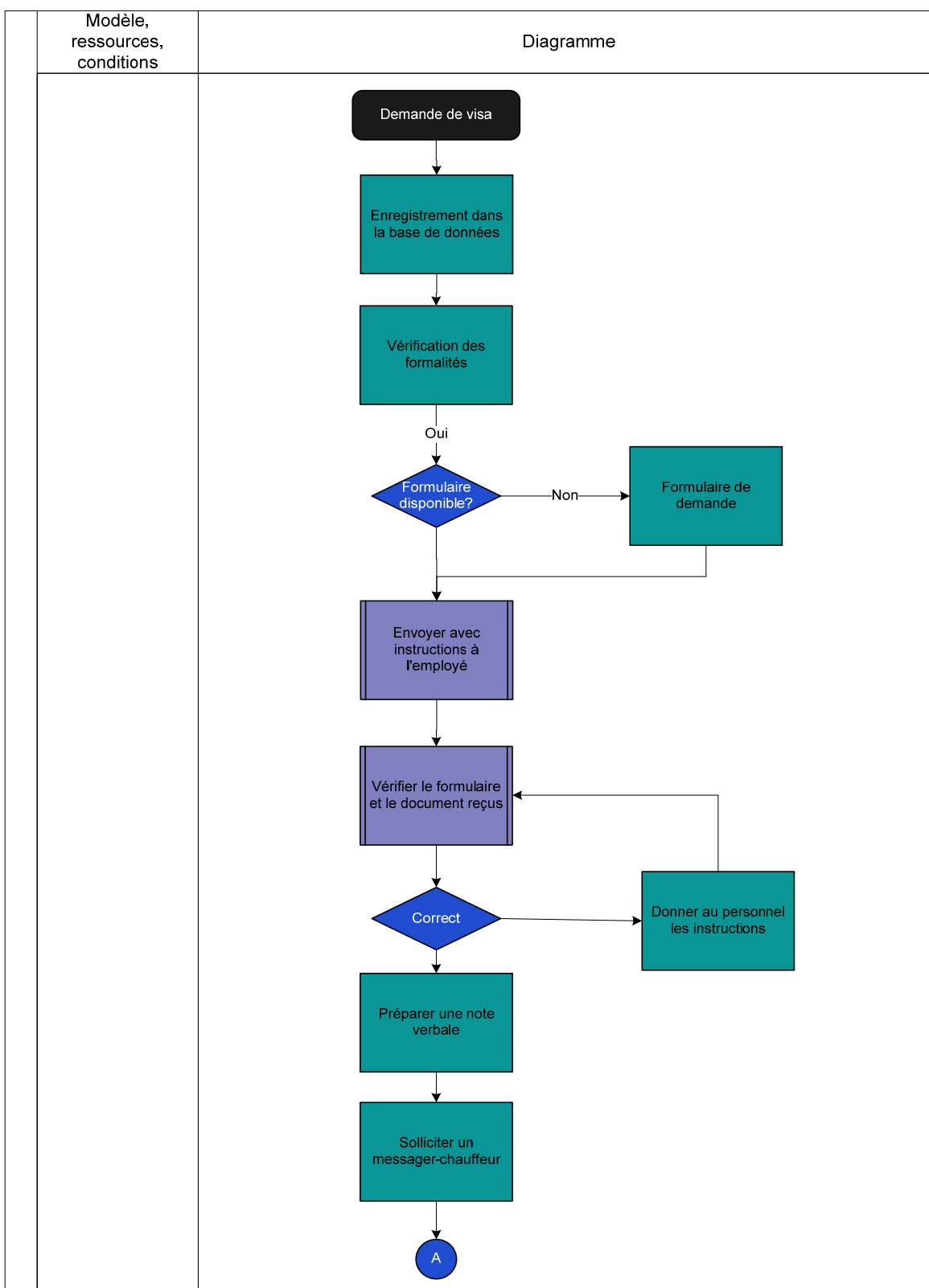
Remboursement

L'employé joint le reçu original à la demande de remboursement finale et envoie les documents au Département des finances via la Section des voyages. Celle-ci en vérifie les détails (l'employé a-t-il réellement voyagé? et quels sont les coûts effectifs?), tamponne la feuille des dépenses et envoie les documents au Département des finances.

Quels peuvent être les problèmes :

1. L'autorisation de voyage arrive trop tard.
2. La demande d'autorisation est soumise avec le mémorandum qui n'est pas approuvé, le service ne peut pas la traiter et il en va de même si d'autres documents font défaut.
3. Le système électronique tombe en panne (cela peut durer quelques heures).
4. L'employé perd son billet d'avion, c'est la fin de semaine et les bureaux sont fermés – Deux collègues sont sur la liste des personnes à contacter, ce qui signifie qu'ils ont un téléphone mobile de l'OMPI et qu'ils sont de garde 24 heures sur 24.
5. Lorsqu'il perd ses bagages, l'employé de l'OMPI peut appeler la Section des voyages pour lui demander ce qu'il doit faire mais ladite section ne pourra pas lui fournir directement une assistance.

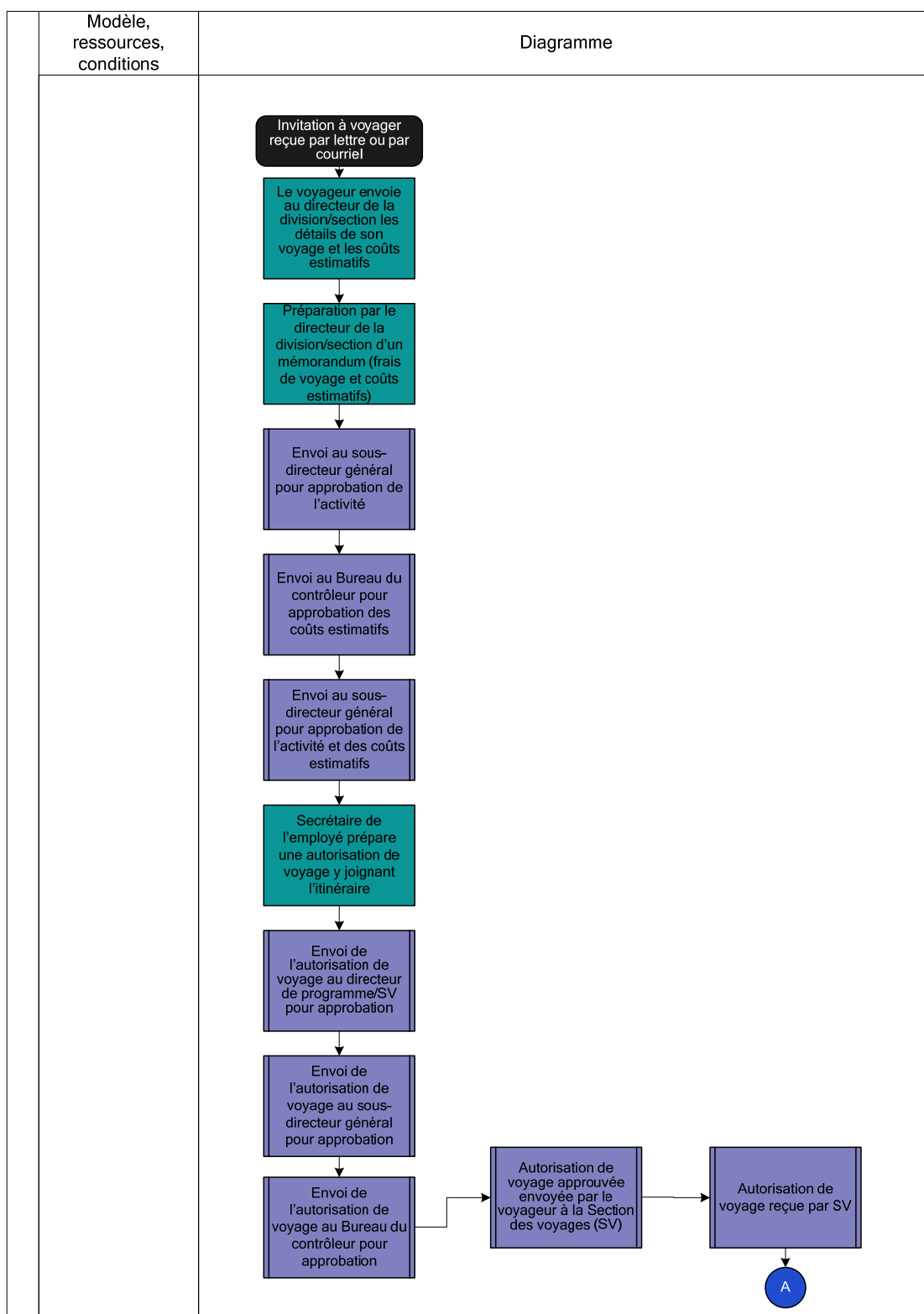
Demande de visa pour le personnel (interne)



Demande de visa pour le personnel (interne)

Modèle, ressources, conditions	Diagramme
	<pre> graph TD A((A)) --> B[Envoyer les documents et le passeport à l'ambassade] B --> C[Recevoir le visa et le laissez-passer des Nations Unies de l'ambassade] C --> D[Informar l'employé concerné] D --> E[L'employé vient chercher son visa et autres documents] </pre> The flowchart illustrates the process for requesting a visa for internal staff. It begins with a start node 'A' (blue circle). The first step is 'Envoyer les documents et le passeport à l'ambassade' (teal rectangle). The second step is 'Recevoir le visa et le laissez-passer des Nations Unies de l'ambassade' (teal rectangle). The third step is 'Informar l'employé concerné' (teal rectangle). The final step is 'L'employé vient chercher son visa et autres documents' (black rounded rectangle).

Autorisation de voyage



Autorisation de voyage du personnel (interne)

