

# Des services, des connaissances et des données de qualité

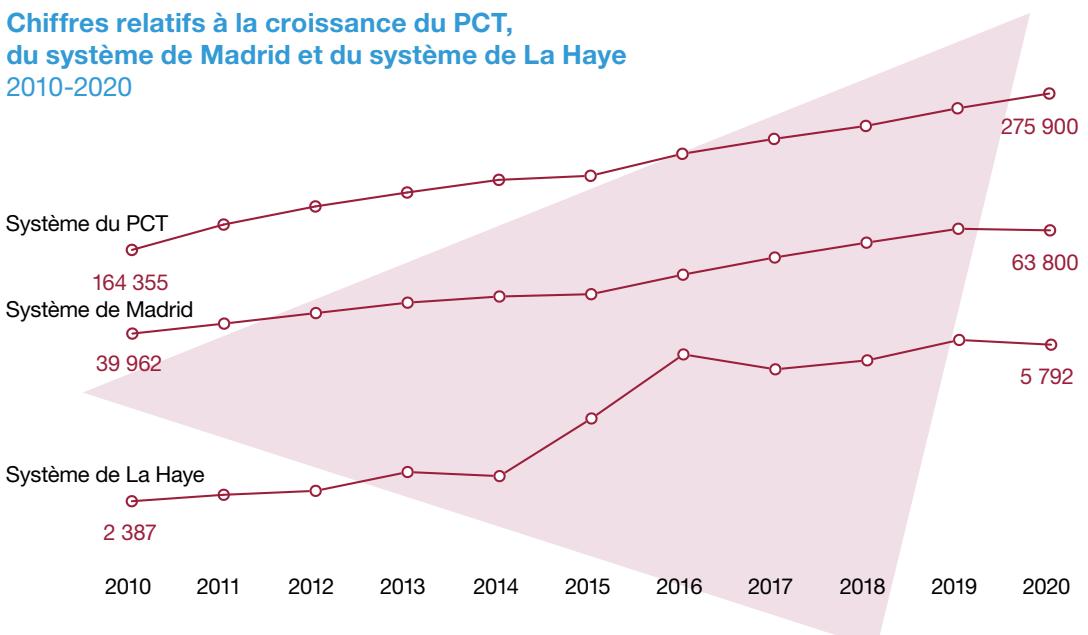


Photos: © Getty Images

Lorsque la pandémie de COVID-19 est apparue au début de 2020, les principales priorités de l'OMPI ont été de veiller à ce que les services mondiaux de propriété intellectuelle continuent de fonctionner et d'aider les utilisateurs à relever les défis auxquels ils devaient faire face. Malgré les difficultés considérables engendrées par le passage au travail à distance pour la première fois dans l'histoire de l'OMPI, notre personnel a travaillé dur et de manière créative pour s'adapter à cette nouvelle façon de travailler, tout en veillant à ce que les résultats et les objectifs soient maintenus.

La numérisation des processus et des communications a été accélérée, et nous avons également pris des mesures pour apporter une aide juridique étendue aux utilisateurs qui avaient du mal à respecter les délais. Grâce à ces mesures, nous avons pu continuer à fournir à nos utilisateurs nos services mondiaux de propriété intellectuelle pendant toute la durée de la crise.

**Chiffres relatifs à la croissance du PCT,  
du système de Madrid et du système de La Haye  
2010-2020**



Source: OMPI, 2021.

## Services mondiaux de protection de la propriété intellectuelle

Les travaux se sont poursuivis pour créer un parcours client fluide pour les utilisateurs des services mondiaux de propriété intellectuelle, quel que soit leur profil. Le

développement du Portail de propriété intellectuelle de l'OMPI s'est poursuivi avec l'intégration de six applications supplémentaires de l'OMPI et le passage de neuf applications à une présentation uniforme. Le déploiement d'une plateforme d'analyse de données axée sur les entreprises et la mise en œuvre d'un outil de suivi analytique Web dans 39 applications intégrées au Portail de propriété intellectuelle et sur le site Web de l'OMPI ont été d'autres étapes importantes. De nouvelles méthodes de paiement ont également été introduites pour le paiement en ligne des taxes liées au PCT, avec la mise en service de la plateforme ePay, entièrement intégrée au Portail de propriété intellectuelle de l'OMPI.

**“Le Portail de propriété intellectuelle de l'OMPI continuera d'améliorer la convergence au niveau de l'Organisation, grâce une approche axée sur les produits et centrée sur les clients qui créera des possibilités de transformation sur le chemin de l'OMPI vers la numérisation.”**

#### **Le système du PCT**

Le système du PCT est resté en très bonne santé et a continué d'enregistrer des résultats solides, d'apporter de la valeur à ses utilisateurs et d'évoluer de manière positive. Dans le monde entier, les utilisateurs du PCT ont également continué de faire part d'un degré de satisfaction très élevé à l'égard du système du PCT et de ses services.

En 2020, les dépôts de demandes ont augmenté de 4% par rapport à 2019. Si une légère baisse a pu être observée au cours des deux premiers mois de 2021, à la fin du premier trimestre, les chiffres se trouvaient de nouveau dans la fourchette positive basse et nous prévoyons une croissance modérée pour l'année.

Le coût moyen du traitement d'une demande selon le PCT par le Bureau international a diminué en 2020 et l'OMPI a également constaté une plus grande efficacité, une plus grande cohérence et une meilleure validation des transferts de taxes entre les offices percepteurs et les offices bénéficiaires du PCT, grâce à l'introduction officielle et à l'expansion du service de transfert de taxes de l'OMPI.

La productivité et la qualité de l'examen quant à la forme ont continué de s'améliorer en 2020. Avec le même nombre d'employés, la productivité en matière d'examen quant à la forme a augmenté de 8,4% par rapport à 2019, et l'indice de qualité agrégé est passé de 96,9% en 2019 à 98% en 2020. Ces tendances devraient se poursuivre en 2021.

Parmi les évolutions les plus significatives de 2020 en matière de technologies de l'information figure la croissance continue de l'utilisation et de la portée de la plateforme de dépôt et de gestion des demandes ePCT: en 2020, 71 offices récepteurs du PCT ont

accepté les dépôts ePCT, et plus de 16% de tous les dépôts PCT ont été effectués au moyen de cette plateforme.

Les services informatiques ont continué d'être assurés avec une disponibilité de 99,9% de tous les principaux systèmes, malgré d'importants problèmes de ressources. Les efforts de modernisation des logiciels se poursuivent, ce qui se traduit par une plus grande souplesse des systèmes et une réduction de la dette technique. Le développement de la prochaine génération de dispositifs d'automatisation du traitement du PCT a été lancé, et se concentrera initialement sur le traitement par le Bureau international agissant en qualité d'office récepteur.



**“Nous continuerons d'améliorer la qualité et la valeur du PCT en collaborant avec les offices et administrations selon le PCT, afin de fournir à nos utilisateurs des services et des données essentiels, et de renforcer le respect des délais applicables.”**

#### **Le système de Madrid**

L'impact de la crise sanitaire mondiale sur les dépôts de demandes selon le système de Madrid s'est avéré moins grave que ce que l'on craignait initialement. À la fin de 2020, les demandes déposées selon le système de Madrid n'avaient connu qu'une légère baisse de 0,6% par rapport à 2019, ce qui contraste avec le recul beaucoup plus sévère de 14% observé au lendemain de la crise financière mondiale de 2008-2009. Depuis lors, le taux de dépôt a rapidement repris durant la première partie de 2021. D'après les tendances actuelles, l'objectif en matière de dépôts initialement fixé, avant la crise, dans le programme et budget pour l'exercice biennal 2020-2021 pourrait être dépassé à la fin de 2021.

Conformément au Plan stratégique à moyen terme de l'Organisation, nous avons récemment lancé un projet pluriannuel visant à libérer le potentiel du système de Madrid, notamment en ce qui concerne son utilisation par les petites et moyennes entreprises.

La portée géographique du système de Madrid a été élargie par l'arrivée de deux nouveaux membres, la Trinité-et-Tobago et le Pakistan, ce qui porte à 124 le nombre total de pays couverts.

Outre les communications numérisées avec les utilisateurs et les offices, des progrès notables ont également été accomplis concernant d'autres aspects de la mise au point de la nouvelle plateforme informatique pour le système de Madrid. Il s'agit notamment de la mise en service d'un système de notification plus robuste et plus fiable en arrière-plan, de la publication d'un certain nombre de formulaires en ligne afin d'améliorer le parcours du client pour l'exécution de certaines transactions, de l'introduction du paiement par carte de crédit pour les nouvelles demandes dans plus de 80 pays et de l'établissement d'un plan directeur pour la modernisation de l'architecture du système informatique actuel.

# 4

Le système de Madrid a élargi ses activités d'information et de sensibilisation en mode virtuel et touche donc un public plus large, avec près de 20 000 participants dans plus de 135 pays.

En 2020, le coût unitaire du traitement des demandes selon le système de Madrid et des demandes de services connexes a diminué et les délais d'attente ont été réduits pour la plupart des transactions du système de Madrid.

## Le système de La Haye

Le système de La Haye a fait preuve d'une certaine résilience face à la pandémie de COVID-19 en 2020, avec une baisse de seulement 1,7% du nombre de dépôts de demandes internationales. En outre, si après 14 années de croissance, le nombre de dessins ou modèles contenus dans les demandes a diminué de 15%, ce phénomène s'explique davantage par la proportion croissante de dépôts provenant de ressorts juridiques dotés de systèmes de dessins ou modèles uniques et conçus pour ceux-ci.

Contrairement à ce déclin au niveau des dépôts, le nombre d'enregistrements internationaux et de dessins et modèles enregistrés a atteint de nouveaux records en 2020, ce qui témoigne de la réussite des modalités de travail à distance adoptées par l'Organisation. De nouveaux records ont également été établis en ce qui concerne le nombre de renouvellements de dessins et modèles et de décisions d'offices reçues et traitées. Au cours du premier semestre de 2021, le nombre de demandes déposées et le nombre de dessins et modèles contenus dans les demandes ont tous deux dépassé les attentes et, de concert avec le nombre de décisions des offices, sont en bonne voie pour atteindre de nouveaux records.

L'Acte de Genève a enregistré deux nouveaux membres en 2020, à savoir le Mexique et le Suriname, ce dernier étant passé du statut de partie à l'Acte de 1960 à celui de partie à l'Acte de 1999. Au cours du premier semestre de 2021, le Bélarus a déposé son instrument d'adhésion à l'Acte de Genève, ce qui porte à 92 le nombre total de pays couverts.

Le projet d'externalisation du système de La Haye, un projet axé sur l'utilisateur et dont la finalité est de proposer des services durables, au profit des utilisateurs, ainsi que de plus grandes intégrations normalisées avec les offices, a vu ses premières fonctionnalités mises en œuvre durant la période examinée. Il s'agit notamment de l'échange de toutes les données avec les offices, qui ont été mises à niveau avec succès selon la dernière norme en matière de données, du développement des nouveaux services Web du système de La Haye (de machine à machine), de l'automatisation de bout en bout des décisions des offices et de l'intégration plus poussée de l'environnement de dépôt et de gestion électroniques des utilisateurs au moyen de la plateforme de propriété intellectuelle de l'OMPI.

Les relations avec les clients et les activités de sensibilisation ont également bénéficié de la poursuite de la numérisation. Un service à la clientèle moderne a été déployé en 2020 pour le système de La Haye, permettant la collecte de données granulaires et le suivi continu des indicateurs clés de performance, et des travaux ont été entrepris pour transformer le site Web en un environnement plus dynamique et convivial. Les activités de sensibilisation et de renforcement des capacités continuent de se dérouler en mode virtuel, ce qui permet une participation plus large.

## Le système de Lisbonne

L'Acte de Genève de l'Arrangement de Lisbonne est entré en vigueur en février 2020.

Si ses effets ont inévitablement été retardés par la crise sanitaire mondiale, les taux d'adhésion et de dépôt de demandes ont rapidement augmenté. D'après les tendances actuelles, les objectifs initialement fixés, avant la crise, dans le programme et budget pour l'exercice biennal 2020-2021 seront pleinement atteints et même largement dépassés. Le premier semestre de 2021 a déjà enregistré une augmentation de 500% des demandes d'enregistrements internationaux. Le nombre total de transactions devrait également augmenter, avec une hausse prévue en 2021 de 700% par rapport aux transactions annuelles moyennes enregistrées depuis 2016.

Le système de Lisbonne s'étend à 55 pays, dont 34 sont couverts par l'Acte de Genève. Les nouvelles adhésions ont eu un impact sur la composition de l'Union de Lisbonne, confirmant l'intérêt croissant des producteurs des pays en développement pour la protection et la commercialisation de leurs produits d'origine dans le monde entier. L'enregistrement international de l'indication géographique Poivre de Kampot par le Cambodge en octobre 2020 illustre clairement cette tendance.

L'élaboration du projet informatique eLisbon a démarré. Ce projet permettra de déployer un système de gestion moderne pour le Service d'enregistrement de Lisbonne et de fournir des services en ligne aux utilisateurs du système de Lisbonne, tels que le dépôt et la gestion centralisée de portefeuilles.

Les activités de sensibilisation et de renforcement des capacités sont passées en mode virtuel, ce qui a permis une participation plus large. Une série de webinaires publics sur le système de Lisbonne a été lancée, en plus d'activités ciblées en réponse à certaines demandes des membres de l'OMPI. En 2021, des travaux ont été engagés afin de remanier le site Web dédié au système de Lisbonne et de le rendre plus dynamique et convivial, et le bulletin d'information sur le système de Lisbonne a été lancé.

**“Nous allons poursuivre la numérisation de nos services et continuer de renforcer la position de l'OMPI en tant que référence pour l'enregistrement international des marques, des dessins et modèles industriels et des indications géographiques, dans l'intérêt des entreprises qui créent des marques dans le monde entier.”**

#### **Centre d'arbitrage et de médiation de l'OMPI**

Le nombre de dossiers traités par le Centre d'arbitrage et de médiation a augmenté de 24% en 2020, une croissance qui se poursuit en 2021, et le taux de règlements par médiation, quant à lui, a augmenté de 78%. Les réunions et les audiences ont été tenues à distance à l'aide des outils de l'OMPI, notamment une nouvelle liste de contrôle de l'OMPI pour la conduite en ligne des procédures.

Les propriétaires de marques ayant intensifié leurs activités en ligne, ils ont procédé au renforcement de la protection de leurs marques sur Internet. Afin de contrer l'augmentation des contrefaçons, de l'hameçonnage et d'autres atteintes portées aux marques en ligne durant la pandémie, les titulaires de droits ont déposé 4204 dossiers auprès du Centre en 2020 en vertu des Principes directeurs concernant le règlement uniforme des litiges relatifs aux noms de domaine (principes UDRP) établis par l'OMPI, soit une augmentation de 14% par rapport au nombre de dossiers déposés en 2019, cette augmentation se poursuivant en 2021. Avec l'ajout en 2021 des domaines .SA et .السعودية (Arabie saoudite), le nombre de domaines de premier niveau qui sont des codes de pays (ccTLD) pour lesquels l'OMPI fournit des services de règlement des litiges est passé à 79 services d'enregistrement pour toutes les régions. Le Centre est demeuré stratégiquement actif afin de préserver la protection des droits dans le système en évolution des noms de domaine.

## Amélioration de la qualité de service, de la communication et de la collecte des observations des clients

### Centre de contact de l'OMPI

L'expérience des clients a encore été améliorée grâce à diverses initiatives, notamment la création du Centre de contact de l'OMPI, la mise en place d'un service de chat en direct et le déploiement à l'échelle de l'Organisation d'un système permettant de diriger automatiquement les appels vers les équipes du service à la clientèle.

Un indice de satisfaction des clients à l'égard du PCT et du système de Madrid a été créé grâce à l'intégration dans les enquêtes biennales d'un cadre de satisfaction des clients de l'OMPI, ce qui permet d'établir des rapports cohérents, de comparer les données et de les interpréter de manière uniforme pour les différents services de propriété intellectuelle.

Une nouvelle plateforme d'enquête a été déployée afin de prendre en charge différents mécanismes de collecte de données concernant la satisfaction des clients et d'évaluer l'incidence des activités de l'OMPI. Cette nouvelle plateforme contribue à la rationalisation et à l'harmonisation des données relatives aux clients.

## Création de la base de connaissances sur la propriété intellectuelle

L'OMPI génère, rassemble et conserve des données sur la propriété intellectuelle afin de créer des supports d'information et de connaissances qui sont d'actualité, pertinents et accessibles à un large éventail de parties prenantes.

### Statistiques de propriété intellectuelle et bases de données mondiales

Les statistiques de propriété intellectuelle restent un indicateur de performance essentiel pour un grand nombre de décideurs. Grâce au généreux soutien des États membres, nous n'avons cessé d'étendre la couverture géographique de nos statistiques, qui sont librement accessibles par l'intermédiaire du Centre de données statistiques de propriété intellectuelle, et les tendances clés sont présentées dans nos principaux rapports statistiques, *Indicateurs mondiaux relatifs à la propriété intellectuelle* et *Revues annuelles* des systèmes du PCT, de Madrid et de La Haye.

Les travaux se sont poursuivis pour améliorer la couverture géographique et le caractère exhaustif des Bases de données mondiales de l'OMPI. De nouvelles collections nationales de brevets ont été ajoutées à PATENTSCOPE, ainsi que des

descriptions et des revendications consultables, ce qui porte à 73 le nombre total de collections nationales et régionales de brevets. Des travaux ont également commencé en vue d'inclure des documents tirés de la littérature non-brevet en libre accès dans PATENTSCOPE, grâce à l'ajout de près de 200 000 documents provenant de Wikipédia et de l'éditeur Nature. Cinq nouvelles collections nationales de marques représentant plus de deux millions de nouveaux enregistrements ont été ajoutées à la Base de données mondiale sur les marques, tandis que cinq collections nationales de dessins et modèles industriels ont été ajoutées à la Base de données mondiale sur les dessins et modèles industriels.

Un certain nombre d'améliorations fonctionnelles ont été apportées aux bases de données. La base PATENTSCOPE a été mise à niveau pour inclure la possibilité de rechercher des structures de type Markush, ce qui rend, pour la première fois, cette fonctionnalité spécialisée gratuitement accessible en ligne pour les universités, les PME et les offices de propriété intellectuelle. Une version améliorée de la recherche d'images par similitude a été déployée pour la Base de données mondiale sur les marques, améliorant ainsi la précision (pertinence) et le rappel (exhaustivité) des recherches de logos de marques mixtes contenant à la fois des éléments textuels et figuratifs.

**“Nous nous employons à offrir un meilleur environnement, articulé autour des besoins des clients, afin d'améliorer l'accès aux connaissances et aux données dans l'intérêt de tous.”**

#### **Nos principaux supports de connaissances**

L'*Indice mondial de l'innovation* prend le pouls des tendances mondiales les plus récentes en matière d'innovation et classe les résultats de 132 économies dans ce domaine. L'édition 2021 évalue les effets de la pandémie de COVID-19 sur les performances mondiales en matière d'innovation.

De nombreux États membres ont utilisé l'Indice mondial de l'innovation pour se faire une idée des forces et des faiblesses de leurs systèmes d'innovation nationaux. Sur la base de l'Indice mondial de l'innovation, les gouvernements ont réuni les différentes parties prenantes nationales composant le système de l'innovation afin de renforcer et d'affiner le cadre stratégique qui favorise une économie de l'innovation dynamique.

L'innovation technologique peut contribuer à la croissance économique et avoir un impact considérable sur la vie de toutes et de tous. Dans le domaine des technologies d'assistance, le progrès technologique peut aider le milliard de personnes avec un handicap physique ou cognitif ayant besoin de ce type de technologies pour être plus indépendantes et interagir pleinement avec le monde. Le *Rapport de l'OMPI sur les tendances technologiques – Technologies d'assistance* a été publié en mars 2021 et met l'accent sur les tendances en matière de brevets dans ce domaine, et sur la commercialisation à venir de ces technologies. La publication de ce rapport a été accompagnée par la mise en place d'une plateforme interactive qui montre le degré de

maturité des technologies, le nombre de brevets, la facilité d'adoption et l'impact attendu sur les technologies d'assistance.

## Des plateformes et des outils fondés sur la propriété intellectuelle pour relever les défis mondiaux

L'OMPI héberge un certain nombre de plateformes et d'outils de propriété intellectuelle en collaboration avec la société civile, des universités et des organismes de recherche, ainsi que le secteur privé, qui offrent d'importantes possibilités en matière de transfert de connaissances et d'adaptation technologique.

### WIPO GREEN

La plateforme d'échange de technologies WIPO GREEN permet de faire connaître quelque 200 besoins de 91 pays du monde entier et propose plus de 6000 technologies respectueuses de l'environnement répondant aux défis du changement climatique, de l'environnement et de la sécurité alimentaire dans sept catégories de technologies vertes.

La transformation de WIPO GREEN en un centre de renseignements sur les entreprises vertes est en cours, avec la mise en place d'une nouvelle architecture pour la base de données, des fonctions de recherche améliorées et fondées sur l'intelligence artificielle, de nouvelles fonctions de filtrage, des recherches sauvegardées, des signets, un tableau de bord pour les utilisateurs, une mise en relation automatique, des documents portant sur les connaissances et des listages pertinents du PCT provenant de PATENTSCOPE. WIPO GREEN est au service du public et de plus de 1800 utilisateurs enregistrés dans 133 pays, dont des PME, des universités et des multinationales.

La plateforme compte 127 partenaires – dont 31 au Japon grâce aux efforts du Bureau de l'OMPI au Japon – et le réseau continue de se développer. Les projets d'accélération constituent le principal instrument de son engagement. Un projet d'accélération a été lancé en Indonésie pour limiter les émissions de gaz à effet de serre provenant des déchets des moulins à huile de palme. À ce jour, 20 moulins et 41 fournisseurs de technologies représentant 10 technologies différentes ont été contactés. Le financement par le Gouvernement japonais a permis à WIPO GREEN d'améliorer son projet d'accélération concernant l'adaptation de l'agriculture au changement climatique en Amérique latine (lancé en 2019).

### WIPO Re:Search

Le programme WIPO Re:Search de l'OMPI célèbre son 10e anniversaire en 2021. Ce consortium public-privé, qui comptait initialement 30 membres, est devenu un véritable réseau international de 155 organisations réparties dans 45 pays sur six continents. Il compte parmi ses membres huit des plus grandes sociétés pharmaceutiques, ainsi que des établissements universitaires et de recherche, qui se consacrent tous au partage de la propriété intellectuelle en vue de faire progresser la lutte contre les maladies tropicales négligées, le paludisme et la tuberculose. Cinquante-cinq accords de collaboration scientifique encouragés par WIPO Re:Search sont en cours et dix ont déjà franchi des étapes clés de recherche-développement.