

Union internationale de coopération en matière de brevets (Union du PCT)

Assemblée

**Quarante-deuxième session (18^e session ordinaire)
Genève, 26 septembre – 5 octobre 2011**

SYSTÈMES DE GESTION DE LA QUALITÉ DANS LES ADMINISTRATIONS INTERNATIONALES INSTITUÉES EN VERTU DU PCT

Document établi par le Bureau international

FAITS NOUVEAUX RÉCENTS

1. Les administrations chargées de la recherche internationale et de l'examen préliminaire international en vertu du PCT (ci-après dénommées "administrations internationales") poursuivent la mise au point, la description et l'analyse de leurs systèmes de gestion de la qualité. Toutes les administrations internationales en activité, ainsi que certaines qui ont été nommées mais qui ne sont pas encore opérationnelles, ont soumis de nouveaux rapports sur leurs systèmes de gestion de qualité existants. Ces rapports ont été évalués par le Sous-groupe chargé de la qualité créé à la dix-septième Réunion des administrations internationales du PCT en 2009, en vue de formuler des recommandations sur des procédures et solutions efficaces en matière d'assurance qualité ainsi que sur les mesures efficaces d'amélioration de la qualité.

2. L'annexe I du présent document contient le rapport du Sous-groupe chargé de la qualité soumis à la dix-huitième Réunion des administrations internationales du PCT. L'annexe II du présent document contient le rapport sur les délibérations de la Réunion des administrations internationales du PCT sur ce sujet. Ainsi qu'il est indiqué dans ledit rapport, la Réunion a souligné que le Sous-groupe chargé de la qualité, outre l'examen des aspects de procédure de

la gestion de la qualité qui a constitué l'essentiel de ses délibérations jusqu'à présent, devrait désormais se pencher également sur la question des mesures efficaces d'amélioration de la qualité, notamment l'élaboration de paramètres de qualité.

3. Les rapports des différentes administrations internationales peuvent être consultés par le public sur le site Web du PCT, à l'adresse *www.wipo.int/pct/en/quality/authorities.html*.

4. L'Assemblée de l'Union du PCT est invitée à prendre note du contenu du présent document.

[L'annexe I suit]

RAPPORT DU SOUS-GROUPE CHARGÉ DE LA QUALITÉ À L'INTENTION DE LA RÉUNION DES ADMINISTRATIONS INTERNATIONALES DU PCT

(tiré de l'annexe du document PCT/MIA/18/2)

Examen général des activités

1. Le Sous-groupe chargé de la qualité a été créé par la dix-septième Réunion des administrations internationales du PCT, en tant que groupe virtuel menant ses délibérations au moyen d'un forum électronique. Ce forum a été créé en juin 2010 mais n'était que peu utilisé.
2. L'Office suédois des brevets et de l'enregistrement a invité les représentants du sous-groupe à une réunion physique les 2 et 3 décembre 2010 à Stockholm. Y ont participé des représentants de huit administrations internationales (d'autres auraient dû venir mais en ont été empêchés par la fermeture d'aéroports en Europe). Les participants ont eu le sentiment que cette réunion avait été extrêmement utile. Elle a permis d'améliorer la compréhension des questions ainsi que le dialogue entre représentants et d'entamer des travaux efficaces sur le forum électronique.
3. Le sous-groupe a achevé un premier examen des rapports sur la qualité comme indiqué ci-après mais n'a pas encore terminé son travail sur l'identification de procédures et solutions efficaces en matière d'assurance qualité et de mesures efficaces d'amélioration de la qualité.
4. Le sous-groupe recommande à la Réunion des administrations internationales de reconduire son mandat afin qu'il puisse faire rapport à la dix-neuvième Réunion des administrations internationales du PCT sur les mêmes sujets, à savoir :
 - i) les procédures et solutions efficaces en matière d'assurance qualité; et
 - ii) les mesures efficaces d'amélioration de la qualité,

en tenant compte de toute nouvelle information présentée au sous-groupe dans l'intervalle, y compris l'actualisation des rapports des administrations internationales sur les systèmes de gestion de la qualité au second semestre 2011 et toute autre question soulevée par la Réunion ou par les administrations internationales à titre individuel.

Examen des rapports sur la qualité

5. Il ressort des rapports soumis que les administrations internationales respectent globalement l'approche commune quant à la qualité et des travaux sont en cours pour remédier aux divergences mineures qui ont été constatées.
6. Les rapports ont été établis conformément au projet de version révisée du chapitre 21 des Directives concernant la recherche internationale et l'examen préliminaire international selon le PCT, approuvé à la seizième Réunion des administrations internationales du PCT, qui n'a pas encore été officiellement adopté en attendant les consultations avec l'ensemble des États membres (voir l'annexe du document PCT/MIA/16/2). Les paragraphes mentionnés dans le présent rapport renvoient, sauf mention contraire, aux paragraphes de la version révisée du chapitre 21.

7. Cette version révisée est conforme à l'originale puisqu'elle contient toutes les exigences initiales de l'approche commune quant à la qualité, avec un certain nombre d'exigences supplémentaires. Toutefois, ces exigences sont regroupées en vue d'assurer une plus grande cohérence compte tenu de l'expérience acquise en matière d'établissement de rapports selon l'approche originale.

8. Cette approche est composée d'une introduction et de huit sections principales, qui sont passées en revue ci-dessous (une neuvième section contient les dispositions relatives à l'établissement de rapports annuels sur les systèmes de gestion de la qualité). Chaque section comporte une introduction décrivant les principaux résultats de l'examen des rapports sur la qualité, suivie, le cas échéant, de recommandations pour suite à donner par les administrations internationales du PCT ou pour complément d'examen.

Introduction

9. Sept administrations utilisent la norme ISO 9001 comme norme de référence et deux autres au moins utilisent cette norme.

1. Encadrement et politique

10. Toutes les administrations ou presque ont une politique en matière de qualité mise au point par la haute direction. Pour la majorité de ces administrations, la responsabilité du système de gestion de la qualité fait partie intégrante des responsabilités de la direction. La plupart des administrations ont un ou plusieurs organes chargés principalement des questions relatives à la gestion de la qualité ou de l'appui dans ce domaine. Ces organes sont, dans la plupart des administrations, également responsables de l'efficacité du système de gestion de la qualité et du processus d'amélioration continue, ou du moins de l'appui à l'efficacité et au processus d'amélioration continue.

2. Ressources

11. Toutes les administrations ou presque disposent de personnel en nombre suffisant pour faire face à la charge de travail. La direction des administrations internationales qui manquent de personnel envisage d'en recruter.

12. Toutes les administrations ou presque ont le personnel nécessaire pour répondre aux exigences en matière de connaissances linguistiques.

13. La plupart des administrations satisfont à tous les critères en matière de personnel administratif compétent pour seconder le personnel technique et assurer l'enregistrement des dossiers.

14. Toutes les administrations estiment qu'elles sont désormais dotées de l'équipement informatique approprié.

15. Toutes les administrations ont accès à la documentation minimale du PCT visée à la règle 34 du règlement d'exécution du PCT.

16. Toutes les administrations utilisent des directives ou des manuels de travail sur support papier ou sous forme électronique ou sur ces deux supports. Ces manuels traitent des procédures de gestion des flux ainsi que des critères et normes de qualité.

17. Toutes les administrations en activité disposent des ressources de formation requises pour maintenir les compétences nécessaires à la recherche et à l'examen et sensibiliser le personnel à l'importance des critères de qualité.

18. Dans toutes les administrations, il existe deux ou plus de deux départements chargés du suivi des ressources requises pour répondre à la demande ou satisfaire aux normes de qualité.

3. *Gestion de la charge de travail administratif*

19. Les responsables des organes d'examen de toutes les administrations assurent le suivi de la charge de travail des examinateurs ainsi que du nombre de demandes de recherche ou d'examen, des priorités et du respect des délais. Un examinateur désigné pour chaque demande et son supérieur hiérarchique sont responsables de l'établissement dans les délais impartis des rapports de recherche et d'examen et du respect des normes de qualité établies par l'administration concernée. En outre, il existe dans certaines administrations des unités spécialement chargées du suivi du nombre de demandes, de la charge de travail et du respect des délais.

20. Il existe dans la plupart des administrations des systèmes automatisés fournissant des informations détaillées sur les demandes et permettant aux responsables d'assurer le suivi du nombre de demandes de recherche ou d'examen, du respect des délais, du nombre de demandes portant sur une classe déterminée de la CIB, de la charge de travail par examinateur, etc. Les examinateurs ont accès à ces systèmes et peuvent suivre les délais et les différentes étapes du traitement des demandes. Les systèmes automatisés permettent généralement d'envoyer des alertes aux examinateurs concernant les délais à chaque étape du traitement des demandes. D'autres administrations sont en train de mettre au point de tels systèmes ou d'améliorer des systèmes élémentaires en vue de fournir davantage d'informations.

21. Lorsqu'un système automatisé est mis en œuvre, il sert à suivre les fluctuations de la demande en matière de recherche et d'examen et à gérer les retards. Dans chaque administration, des personnes compétentes établissent régulièrement, en général une fois par mois, des rapports à l'intention de la haute direction. Dans les administrations dotées d'unités spéciales à ces fins, celles-ci contrôlent aussi les fluctuations et les retards. Sur la base des informations obtenues, la direction s'efforce d'assurer rapidement la meilleure répartition des demandes entre les examinateurs.

4. *Assurance qualité*

22. Toutes les administrations ont confirmé qu'elles s'étaient dotées d'un système interne d'assurance qualité. Il existe quelques différences entre les administrations en ce qui concerne l'ordre et la fréquence du contrôle de la qualité des recherches et des examens, les critères d'évaluation de la qualité, les formulaires d'établissement de rapports, les mesures préventives et le retour d'information vers le personnel.

23. La plupart des administrations utilisent un contrôle à plusieurs niveaux, par exemple :

- a) contrôle de qualité effectué lors de la procédure de recherche et d'examen par le supérieur hiérarchique d'un examinateur ou par d'autres examinateurs; et
- b) contrôle de qualité ultérieur effectué par une unité spéciale.

24. La fréquence de l'évaluation de la qualité des rapports varie d'un mois à un an dans les différentes administrations.
25. Habituellement, les administrations procèdent à une sélection aléatoire des demandes aux fins de contrôle de la qualité après l'établissement des rapports. Les méthodes de sélection peuvent reposer sur la vérification d'une demande selon le PCT traitée par chaque examinateur ou sur un échantillon aléatoire de 10% à 25% des demandes internationales pour lesquelles un rapport a été établi.
26. La plupart des administrations ont signalé qu'elles communiquaient les résultats du contrôle de la qualité à leur personnel aussi bien pour les demandes individuelles qu'à des fins d'analyse statistique.
27. Les résultats du contrôle de la qualité sont rassemblés, analysés et résumés par les unités compétentes au sein de chaque administration. Sur la base de ces résultats, les manuels, directives et programmes de formation du personnel sont mis au point afin de résoudre les problèmes constatés.
28. Certaines administrations ont des services spéciaux chargés de vérifier l'efficacité des mesures prises pour corriger les travaux de recherche et d'examen non satisfaisants. Dans d'autres administrations, cette fonction est assurée d'une manière générale par la direction.

5. *Communication*

29. Toutes les administrations fournissent les coordonnées des personnes chargées de l'application des pratiques recommandées, du perfectionnement continu et de l'efficacité de la communication.
30. La majorité des administrations ont pris des mesures pour traiter les réclamations et effectuer des corrections. Différentes solutions ont été mises en œuvre, notamment :
- a) indication des coordonnées de l'examineur sur les documents;
 - b) systèmes en ligne pour recueillir et répercuter le retour d'information des clients;
 - c) analyse des réclamations reçues par l'administration par voie postale, téléphone, courrier électronique ou télécopieur;
 - d) organisation de réunions ou participation à des foires commerciales ou d'autres manifestations industrielles ou universitaires.
31. Des mesures correctives et préventives ont été mises en place dans la plupart des administrations, mais ces systèmes ne sont pas décrits de manière détaillée dans les rapports.
32. Les administrations ont indiqué qu'elles mesuraient le degré de satisfaction des utilisateurs au moyen de méthodes très différentes. La moitié d'entre elles organisent des enquêtes de satisfaction et des entretiens avec des déposants ou leurs agents. La quasi-totalité des administrations acceptent de recevoir les commentaires des utilisateurs en ligne ou par d'autres moyens.
33. La plupart des administrations ont indiqué qu'elles veillaient à ce que les besoins et des attentes légitimes des clients soient satisfaits, mais sans donner davantage de détail. Deux administrations ont déclaré qu'elles rendaient publics les objectifs en matière de satisfaction des utilisateurs et quatre ont indiqué qu'elles tenaient compte des commentaires dans l'élaboration et la révision des manuels et autres instruments.

34. La plupart des administrations ont déclaré qu'elles publiaient des conseils à l'intention des utilisateurs en ligne. Trois administrations éditent des guides et des manuels sur support matériel. Deux administrations ont indiqué qu'elles proposent des consultations gratuites et trois administrations ont déclaré qu'elles organisent des discussions publiques.
35. La plupart des administrations ont rendu totalement ou partiellement publics leurs objectifs en matière de qualité. Deux administrations ont indiqué qu'elles avaient décidé de ne pas les communiquer au public.
36. La plupart des administrations ont fait savoir que des services ou des personnes déterminées étaient chargés des relations avec l'OMPI et les offices désignés et élus.
37. Les administrations ne rendent pas compte de manière homogène des moyens qu'elles mettent en œuvre pour veiller à ce que les informations communiquées par l'OMPI soient évaluées et traitées sans retard. De nombreuses administrations sont restées muettes sur cette question, mais certaines ont indiqué qu'elles disposaient de services PCT ou administratifs ou de personnes chargés de répondre dans les délais. Une administration a indiqué qu'elle disposait d'un lien en ligne sécurisé avec les offices désignés ou élus leur permettant de communiquer leurs observations ou sujets de préoccupation.

6. *Documentation*

38. Six administrations ont déjà élaboré et distribué leur manuel sur la qualité défini au chapitre 21. Ces manuels sont essentiellement diffusés par l'Intranet, mais il existe également d'autres supports tels que le papier ou d'autres formes de distribution électronique. Toutes les administrations concernées ont des outils leur permettant de contrôler les versions des documents.
39. Les autres administrations se répartissent en deux catégories :
- a) celles qui sont en train d'élaborer un tel document et qui ont diffusé les parties déjà prêtes; et
 - b) celles qui ont déjà diffusé des éléments pouvant faire partie d'un manuel sur la qualité mais en tant que documents indépendants.
40. La plupart des administrations tiennent à jour la totalité ou la quasi-totalité des données visées au paragraphe 21.23. Les données manquantes concernent le plus souvent les résultats de l'évaluation de gestion, les résultats des évaluations relatives aux exigences applicables aux produits et la documentation relative aux procédures de recherche.

7. *Description de la procédure de recherche*

41. Toutes les administrations ayant répondu ou presque exigent des examinateurs qu'ils décrivent la recherche effectuée d'une certaine manière, mais il existe des différences dans la portée et l'utilisation de ces informations. Les différences et similitudes en la matière peuvent être groupées en trois grandes catégories :
- a) *Contenu* – La plupart des administrations internationales tiennent compte de la plupart des éléments principaux énumérés au paragraphe 21.24 (bases de données consultées; mots clés, combinaisons de mots et troncatures utilisés; langues dans lesquelles la recherche a été effectuée; classes et combinaisons de classes dans lesquelles la recherche a été effectuée, au moins selon la CIB ou une classification équivalente; et liste de tous les termes de recherche utilisés dans les bases de données

consultées). Il y a des différences importantes concernant la mesure dans laquelle les recherches effectuées sur l'Internet sont décrites et la mesure dans laquelle les documents consultés sont systématiquement enregistrés.

b) *Format* – Bien que l'approche commune quant à la qualité indique clairement ce qui doit figurer dans le dossier de recherche, aucune indication n'est donnée quant à la manière de présenter ces informations. Les rapports rendent compte de différentes solutions allant de l'historique des termes de recherche aux simples enregistrements manuels non structurés. Les administrations internationales ne sont pas tenues de se conformer à une structure ou une présentation commune pour le dossier de recherche, ce qui en réduit l'utilité dans les échanges entre les administrations internationales.

c) *Utilisation* – La plupart des administrations donnent peu d'informations sur la manière dont le dossier de recherche est utilisé, probablement en raison du fait que ni l'approche commune quant à la qualité, ni le modèle pour l'établissement des rapports annuels ne l'exigent. Un certain nombre d'administrations précisent que le dossier de recherche est utilisé lors des vérifications du travail de l'examineur, qui donnent lieu à un retour d'information soit dans tous les cas, soit sur l'échantillon sélectionné pour l'évaluation.

8. *Évaluation interne*

42. Les administrations internationales rendent compte de leurs procédures d'évaluation interne de leurs systèmes de gestion de la qualité avec plus ou moins de détails. Certaines traitent cette question de manière très générale alors que d'autres donnent des informations très détaillées, ajoutant même des éléments qui ne figurent dans le modèle pour l'établissement des rapports. Ce point pourrait être réexaminé lors d'une révision future du chapitre 21 ou du modèle.

43. La quasi-totalité des administrations indiquent qu'elles disposent d'un système d'évaluation interne. Quelques-unes seulement communiquent les informations supplémentaires facultatives suggérées dans le modèle pour l'établissement des rapports, se référant plutôt aux détails indiqués dans la section intitulée "Encadrement et politique". La principale différence entre les administrations concerne la mesure dans laquelle l'évaluation interne est officialisée. Ce point semble être lié à la question de savoir si la norme ISO 9001 est appliquée ou non, étant donné qu'elle exige une évaluation annuelle officielle, des mesures de suivi et la mise en œuvre d'un cycle PDCA (planifier-exécuter-contrôler-agir).

Autres questions examinées

44. Lors de l'examen des rapports des administrations internationales sur leurs systèmes de gestion de la qualité, un certain nombre de points à améliorer ont été recensés dans les modèles d'établissement de ces rapports ou dans l'approche commune quant à la qualité elle-même. Cela étant, des propositions détaillées sur ces questions n'ont pas encore été établies en attendant l'achèvement des recommandations plus générales.

[L'annexe II suit]

EXTRAIT DU RAPPORT SUR LA DIX-HUITIÈME RÉUNION DES ADMINISTRATIONS INTERNATIONALES DU PCT

(tiré du document PCT/MIA/18/16)

[...]

Approche commune quant à la qualité : rapport et recommandations du Sous-groupe chargé de la qualité

10. Les délibérations ont eut lieu sur la base du document PCT/MIA/18/2.

11. La réunion :

- a) a pris note avec satisfaction du rapport du Sous-groupe chargé de la qualité figurant dans l'annexe du document PCT/MIA/18/2;
- b) a approuvé la poursuite par le sous-groupe de son mandat et lui a demandé, pour sa prochaine réunion, de présenter un rapport sur les questions suivantes :
 - i) procédures et solutions efficaces en matière d'assurance qualité; et
 - ii) mesures efficaces d'amélioration de la qualité,

en tenant compte des observations figurant aux paragraphes 12 à 18 ci-après et de toute nouvelle information présentée au sous-groupe dans l'intervalle, y compris l'actualisation des rapports des administrations internationales sur les systèmes de gestion de la qualité qui aurait lieu au cours du deuxième semestre de 2011;

c) est convenue que les rapports annuels établis par les administrations internationales seraient publiés sur le site Web de l'OMPI; et

d) a décidé que le Bureau international présenterait à l'Assemblée de l'Union du PCT un rapport sur les activités menées en rapport avec l'approche commune quant à la qualité, contenant un renvoi aux rapports annuels et annexes constituant le rapport du Sous-groupe chargé de la qualité, comme il ressort du document PCT/MIA/18/2 et de la section pertinente du présent rapport.

12. Plusieurs administrations ont indiqué qu'elles avaient jugé très utiles l'analyse et l'examen des rapports. Des procédures efficaces de gestion de la qualité étaient considérées comme essentielles pour l'avenir du système du PCT. Il était dans l'intérêt des administrations de recenser les domaines dans lesquels elles ne satisfaisaient pas pleinement aux conditions énoncées dans le cadre de l'approche commune quant à la qualité et l'échange d'informations permettait de déterminer les possibilités d'amélioration.

13. Les administrations ayant envoyé des représentants à la réunion du Sous-groupe chargé de la qualité, accueillie par l'Office suédois des brevets et de l'enregistrement à Stockholm du 2 au 3 décembre 2010, ont confirmé que les délibérations s'étaient révélées très utiles et avaient grandement contribué aux résultats fructueux des discussions sur le forum électronique. Les échanges directs avaient favorisé l'examen approfondi de questions qui n'avaient pas été assez bien comprises auparavant et avaient joué un rôle essentiel dans l'organisation et la promotion des travaux mis en œuvre après la réunion. Par conséquent, malgré la volonté de

réduire les coûts, il a été estimé qu'il serait utile à l'avenir de tenir des réunions avec la présence physique des participants afin d'appuyer les activités menées par l'intermédiaire du forum électronique du sous-groupe.

14. Outre les informations figurant dans l'annexe du document PCT/MIA/18/2, il a été noté que les administrations avaient conclu que, à certains égards, ni les modèles convenus pour les rapports, ni l'approche commune quant à la qualité en tant que telle n'étaient suffisamment clairs pour favoriser une communauté de vues dans tous les domaines et que les rapports contenaient des données plus ou moins précises dans certains domaines. Il était possible d'apporter des améliorations dans les deux cas, ce qui pourrait faire partie des recommandations du sous-groupe à la prochaine réunion des administrations internationales. Une administration a fait part de sa préoccupation quant au caractère éventuel de ces changements, les modèles étant déjà relativement détaillés et nécessitant des efforts considérables afin de collecter et de présenter les informations nécessaires. Il convenait d'espérer que tout changement à apporter concernerait la clarté plutôt qu'un niveau de précision accru. .

15. Une administration a déclaré qu'elle avait trouvé extrêmement utiles les tableaux détaillés établis par le sous-groupe afin de faciliter son travail d'analyse.

16. D'autres questions nécessitaient une analyse approfondie, notamment l'harmonisation accrue des listes de point à vérifier destinées à être utilisées dans les procédures de gestion de la qualité et l'examen des moyens appropriés de traiter les défauts de conformité avec les conditions énoncées dans le cadre de l'approche commune quant à la qualité.

17. Plusieurs administrations ont exprimé leur préoccupation quant au fait que la version révisée du chapitre 21 des Directives concernant la recherche internationale et l'examen préliminaire international selon le PCT, sur laquelle étaient fondés les rapports annuels, n'avait pas encore été officiellement promulguée. Le Bureau international a déclaré qu'il s'agissait d'une question prioritaire et que les consultations nécessaires avec les autres États contractants seraient tenues dans les meilleurs délais.

18. Compte tenu du grand nombre de réunions déjà programmées en 2011 dans diverses instances traitant de questions relatives à différents aspects de la qualité des brevets, il a été conclu que la meilleure date à retenir pour la prochaine réunion avec la présence physique des participants du Sous-groupe chargé de la qualité serait probablement au début de 2012, à la suite de la présentation et de l'analyse initiale de la mise à jour annuelle des rapports sur la qualité établis par les administrations internationales. Cela permettrait à la réunion des administrations internationales de mettre définitivement au point les propositions d'amélioration de l'approche commune quant à la qualité et des modèles d'établissement de rapports sur la base des enseignements supplémentaires tirés des rapports ultérieurs. Il a également été souligné que, outre les aspects de gestion de la qualité relatifs à la procédure, qui avait jusqu'ici constitué le thème central des débats, la réunion devait aussi se pencher sur la question des mesures efficaces d'amélioration de la qualité, notamment l'élaboration de paramètres de qualité. À cet égard, il a été noté que certaines données relatives à des paramètres de qualité dans leur pays avaient été fournies par certaines administrations pour servir de point de départ aux discussions dans ce domaine.

[...]

[Fin de l'annexe II et du document]