

# **Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT**

## Rapport sur les résultats

## TABLE DES MATIÈRES

Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT .....	1
I. Introduction .....	3
II. Résumé.....	4
III. Offices ayant répondu.....	5
IV. Résultats de 2010.....	6
IV.i) Coopération internationale du PCT : .....	7
Questions .....	7
Participation aux activités de coopération .....	7
Évaluation du degré de satisfaction .....	8
Observations relatives à l'insatisfaction .....	9
Observations relatives à la coopération internationale dans le cadre du PCT .....	9
IV.ii) Outils informatiques.....	10
Questions .....	10
Évaluation du degré de satisfaction .....	10
Observations relatives à l'insatisfaction .....	12
Observations relatives aux outils informatiques du PCT.....	12
IV.iii) Organisation des réunions des organes administratifs du PCT .....	12
Questions .....	12
Évaluation du degré de satisfaction .....	13
Observations relatives à l'insatisfaction .....	14
Observations relatives à l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT.....	14
IV.iv) Opérations relatives à l'instruction des demandes.....	15
Questions .....	15
Évaluation du degré de satisfaction .....	15
Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT .....	16
IV.v) Accessibilité des documents .....	17
Questions .....	17
Évaluation du degré de satisfaction .....	18
Portée du service des documents .....	19
Observations relatives à l'insatisfaction .....	19
Observations relatives à l'accessibilité des documents .....	19
IV.vi) Traduction.....	20
Questions .....	20
Évaluation du degré de satisfaction .....	20
Observations relatives à l'insatisfaction .....	21
Observations relatives au service de traduction .....	21
IV.vii) Observations générales – fin de l'enquête .....	22
V. Conclusions et prochaines étapes.....	22
Annexe I – Questions de l'enquête .....	1
Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique .....	3

## I. Introduction

L'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, ci-après dénommée "l'enquête", visait à évaluer le degré de satisfaction concernant les services au titre du PCT fournis par le Bureau international en 2010. Elle a été adressée à 147 offices, en leur qualité d'offices récepteurs, d'administrations chargées de la recherche internationale, d'administrations chargées de l'examen préliminaire international ou d'offices désignés ou élus en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT), afin de les inviter à participer à l'enquête portant sur les services fournis aux offices par le Bureau international<sup>1</sup>.

L'enquête consistait en un questionnaire en ligne<sup>2</sup> dans les six langues des Nations Unies et portait sur six aspects des services du PCT fournis par le Bureau international :

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

Une copie du questionnaire dans son intégralité (version imprimable au format PDF, en anglais uniquement) a été fournie avec l'enquête pour aider les offices à comprendre la structure du questionnaire et faciliter la coordination interne avant la remise des réponses.

Les réponses ont été analysées aux fins de l'évaluation de l'opinion des offices concernant les services du PCT (évaluation du degré de satisfaction) et elles constituent une précieuse contribution à l'amélioration des services. Il est prévu qu'une partie des résultats de l'enquête soit utilisée pour établir un indicateur d'exécution dans le cadre du Rapport sur l'exécution du programme pour l'exercice biennal 2012-2013. Le Bureau international a l'intention de renouveler cette enquête dans un an afin de déterminer les progrès accomplis et les nouvelles améliorations à apporter en priorité.

---

<sup>1</sup> C. PCT 1289.

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

## II. Résumé

Dans l'ensemble, 65 des 147 offices interrogés (soit plus de 40% d'entre eux) ont répondu à l'enquête. Pour donner un résumé général, les réponses relatives à l'«Appréciation globale» sont indiquées dans le tableau ci-dessous pour chacun des six domaines recensés (la moyenne ne tient pas compte des cas dans lesquels les données n'étaient pas disponibles («N.d.»)).

**Tableau 1**

Appréciation globale :	Pleinement satisfaisant (5)	Très satisfaisant (4)	Satisfaisant (3)	Partiellement satisfaisant (2)	Insatisfaisant (1)	N.d.	Moyenne
Activités de coopération	10	13	7	2	1	32	3,9
Outils informatiques	7	21	23	4	0	10	3,6
Réunions	12	24	18	5	1	5	3,7
Opérations	11	27	22	1	0	4	3,8
Accessibilité des documents	14	23	25	1	0	2	3,8
Traduction	9	15	21	2	0	18	3,7

Dans tous les domaines, l'«Appréciation globale» se situe entre les niveaux «Satisfaisant» et «Très satisfaisant». L'appréciation globale pour chacun des six domaines peut également être évaluée grâce au pourcentage de réponses exprimant la satisfaction («Pleinement satisfaisant», «Très satisfaisant» et «Satisfaisant») sur l'ensemble des réponses données. Ainsi :

**Tableau 2**

Domaine considéré	Taux de satisfaction en % (sauf n.d.)	Taux de satisfaction en % (y compris n.d.)
Activités de coopération	91	46
Outils informatiques	93	78
Réunions	90	83
Opérations	98	92
Accessibilité des documents	98	95
Traduction	96	69

### III. Offices ayant répondu

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

Régions géographiques auxquelles appartiennent les pays ayant répondu

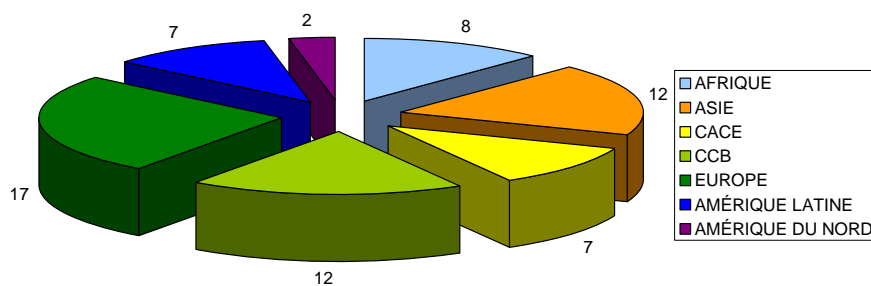
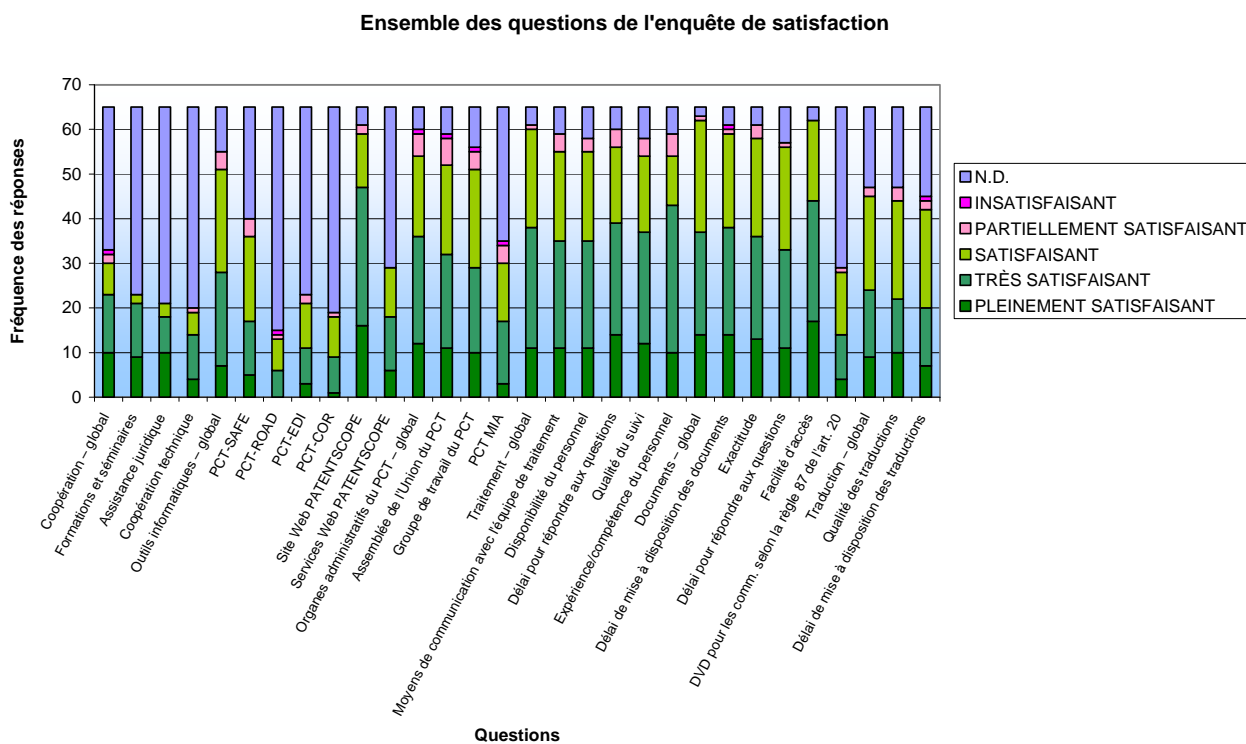


Figure 1

Les 65 offices ayant répondu assurent, globalement, une large répartition géographique.

## IV. Résultats de 2010

L'ensemble des résultats indiquant le degré de satisfaction<sup>3</sup> sont présentés dans le diagramme ci-dessous :



**Figure 2**

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

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

<sup>3</sup> Un résumé des questions de l'enquête figure dans l'annexe I et un examen des résultats par région géographique est présenté à l'annexe II.

#### IV.i) *Coopération internationale du PCT :*

##### **Questions**

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

**Tableau 3**

Question n°	Libellé de la question
1	Votre office a-t-il entrepris des activités de coopération avec le Bureau international dans le cadre du PCT pendant l'année écoulée?
2	Votre office a-t-il établi un programme de coopération dans le cadre du PCT?
3	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les activités de coopération entreprises avec le Bureau international dans le cadre du PCT :
4	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les activités de coopération entreprises avec le Bureau international dans le cadre du PCT :
4a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT :
5	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les programmes et activités de coopération mis en œuvre dans le cadre du PCT :
6	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il participé, avec le Bureau international, à des activités de formation ou à des séminaires sur le PCT pendant l'année écoulée?
7	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il sollicité une assistance juridique relative au PCT auprès du Bureau international (p. ex., des avis sur la manière dont la mise en œuvre du système du PCT influe sur la pratique nationale ou sur la manière de répondre aux questions des déposants) pendant l'année écoulée?
8	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il participé, avec le Bureau international, à des activités techniques (informatique) en rapport avec le PCT pendant l'année écoulée?
9	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant la formation et les séminaires sur le PCT organisés conjointement avec le Bureau international :
10	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant la formation et les séminaires sur le PCT :
10a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la formation et les séminaires sur le PCT :
11	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :
12	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'assistance juridique relative au PCT :
12a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :
13	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en œuvre avec le Bureau international :
14	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT :
14a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services de coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT :

##### **Participation aux activités de coopération**

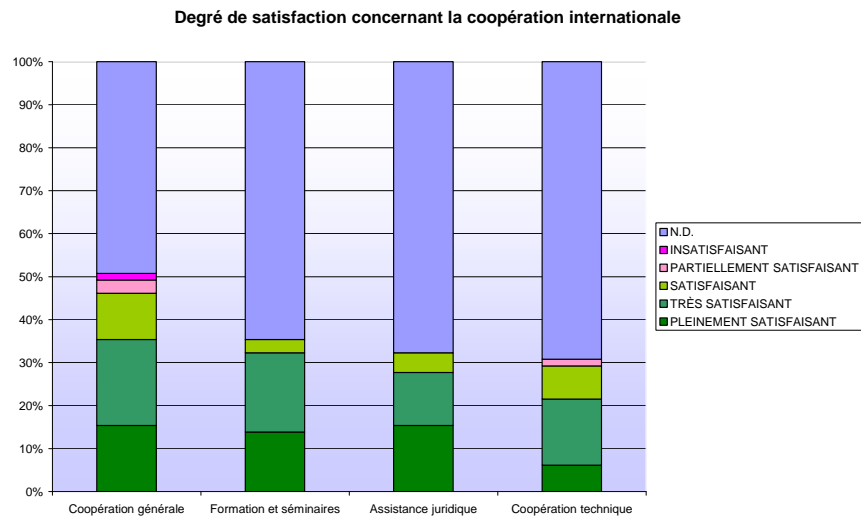
Les questions tendaient aussi à recueillir des informations en retour sur le niveau de participation (ou le degré de couverture perçu) dans le domaine de la coopération internationale.

**Tableau 4**

Question:	Nombre d'offices (sur les 65 offices ayant répondu)
Offices indiquant avoir participé à des activités de coopération	33
Offices dotés d'un programme de coopération	11
Offices indiquant avoir participé à des formations et des séminaires	23
Offices indiquant avoir participé à des activités d'assistance juridique	21
Offices indiquant avoir participé à des activités de coopération dans le domaine informatique	20

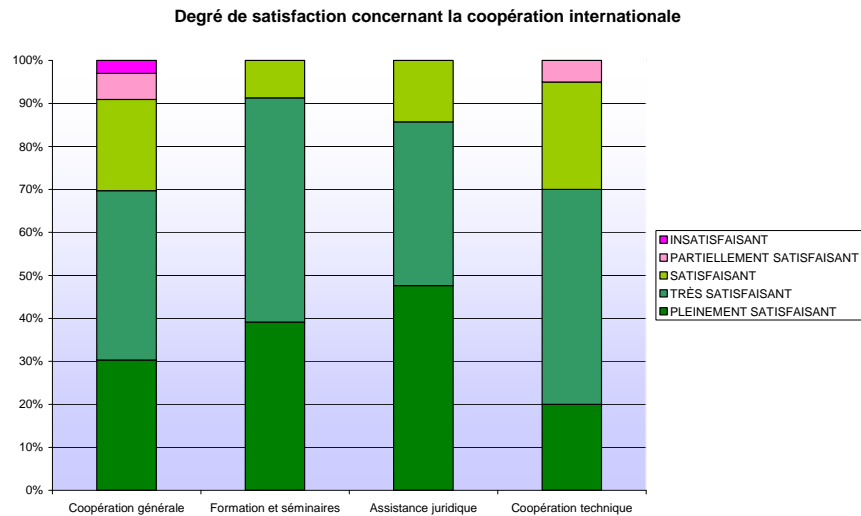
### Évaluation du degré de satisfaction

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



**Figure 3**

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :



**Figure 4**

Les réponses aux questions ci-dessus concernant la satisfaction témoignent d'un bon niveau d'appréciation (figure 4). Dans le diagramme tenant compte des données non disponibles (n.d.)<sup>4</sup>, il apparaît que le taux de couverture des activités de coopération est limité à un sous-ensemble d'offices (probablement entre 30 et 40%).

<sup>4</sup> Les questions ont été structurées de telle sorte que si l'office répondait "Non" à la première question (activités de coopération avec le Bureau international dans le cadre du PCT), les questions suivantes (3 à 14) n'apparaissent pas; ceci peut avoir entraîné davantage de données non disponibles "n.d." dans le reste de cette section de l'enquête (ainsi, même si un office avait contacté le Bureau international pour bénéficier d'une assistance juridique, la question n'apparaissait pas (et la réponse "n.d." était implicite) s'il était répondu "Non" à la première question).



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

Tableau 5

Question	Coopération générale	Formation et séminaires	Assistance juridique	Coopération technique
Pleinement satisfaisant	10	9	10	4
Très satisfaisant	13	12	8	10
Satisfaisant	7	2	3	5
Partiellement satisfaisant	2	0	0	1
Insatisfaisant	1	0	0	0
N.d.	32	42	44	45
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Pourcentage de "n.d."	49,2	64,6	67,7	69,2
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,9	4,3	4,3	3,9

#### **Observations relatives à l'insatisfaction**

La faible participation aux réunions relatives au PCT apparaît comme un motif d'insatisfaction.

#### **Observations relatives à la coopération internationale dans le cadre du PCT**

##### **Observations et suggestions générales relatives aux activités de coopération dans le cadre du PCT (question 4)**

Les observations formulées témoignent généralement d'un bon niveau de coopération. Deux suggestions spécifiques ont été faites, l'une recommandant au Bureau international de s'informer sur les besoins des pays en développement et l'autre encourageant le Bureau international à prévoir une coordination entre les offices, dans l'intérêt de l'ensemble de la communauté de la propriété intellectuelle.

##### **Observations relatives aux formations et aux séminaires (question 10)**

Un nombre considérable d'observations ont fait état de la qualité élevée et de la nature positive de la formation et des séminaires du PCT, et au moins sept offices ont demandé une augmentation du nombre de formations (formations et séminaires à l'intention des offices, mais aussi à l'intention des déposants, de leurs mandataires, etc.). Les observations ont également indiqué que la formation et les séminaires étaient particulièrement utiles à la suite des modifications du Règlement d'exécution du PCT. En outre, il a été demandé qu'un programme élargi soit établi pour la formation des nouveaux États membres, notamment dans le cadre de procédures par étape.

##### **Observations relatives à l'assistance juridique (question 12)**

Les observations relatives à l'assistance juridique peuvent être divisées en deux grandes catégories : d'un côté, les offices se sont félicités de la rapidité et de l'utilité de l'assistance fournie et de l'autre, ils souhaiteraient disposer d'informations complémentaires ou d'un cadre juridique simplifié afin de réduire leur besoin d'assistance.

**Coopération technique (informatique) (question 14)**

Certains offices de pays en développement ont demandé une assistance complémentaire pour la coopération relative à la mise en œuvre d'outils informatiques favorisant la productivité, tandis que d'autres offices ont fait état d'un bon niveau de coopération avec le Bureau international.

*IV.ii) Outils informatiques*

**Questions**

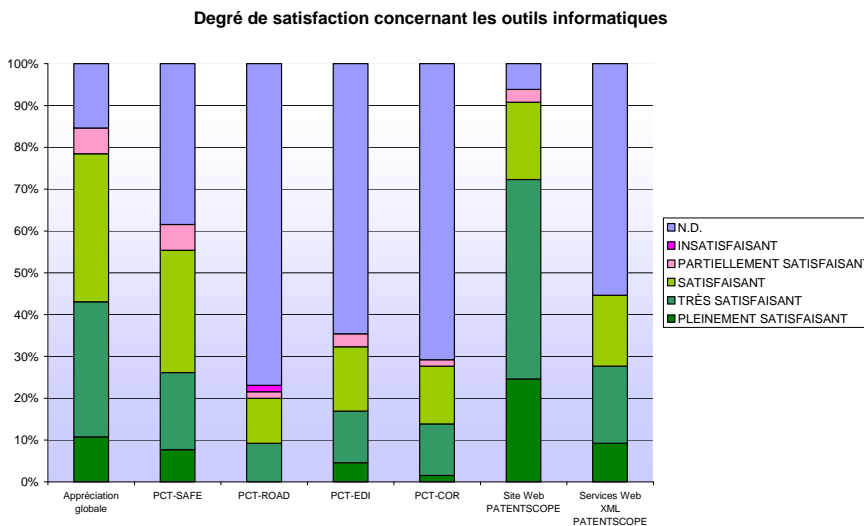
Les questions ci-après portent sur les outils informatiques du PCT :

**Tableau 1**

Question n°	Libellé de la question
15	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT :
	Appréciation globale :
	PCT-SAFE:
	PCT-ROAD:
	PCT-EDI:
	PCT-COR:
	Site Web PATENSCOPE® :
	Services Web XML PATENSCOPE® :
16	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT :
16a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT :

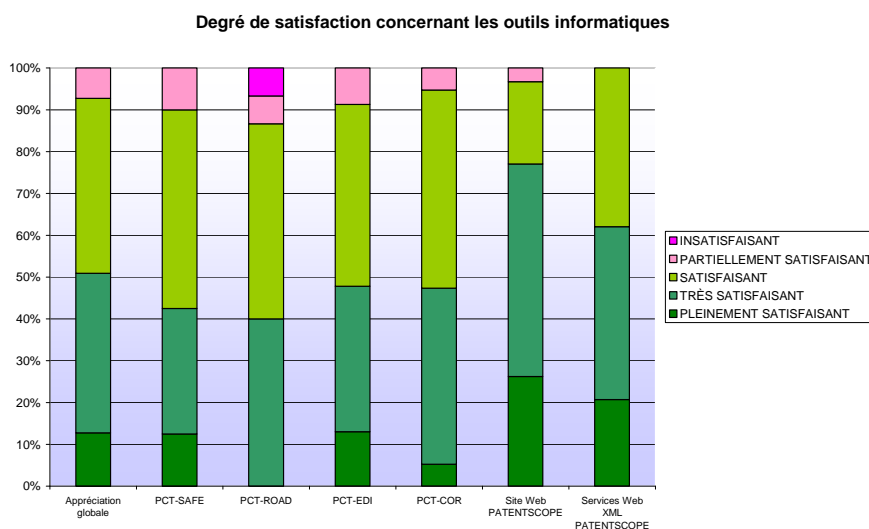
**Évaluation du degré de satisfaction**

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



**Figure 5**

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :



**Figure 6**

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

**Tableau 2**

Question	Appréciation globale	PCT-SAFE	PCT-ROAD	PCT-EDI	PCT-COR	Site Web PATENTSCOPE	Services Web XML PATENTSCOPE
Pleinement satisfaisant	7	5	0	3	1	16	6
Très satisfaisant	21	12	6	8	8	31	12
Satisfaisant	23	19	7	10	9	12	11
Partiellement satisfaisant	4	4	1	2	1	2	0
Insatisfaisant	0	0	1	0	0	0	0
N.d.	10	25	50	42	46	4	36
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Pourcentage de "n.d."	15,4	38,5	76,9	64,6	70,8	6,2	55,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,6	3,5	3,2	3,5	3,5	4,0	3,8

Les données témoignent d'un haut degré de satisfaction à l'égard du site Web et des services Web PATENTSCOPE<sup>5</sup> mais il faut savoir que dans leur réponse, certains offices peuvent avoir confondu les deux services. Il semble évident qu'il en est allé de même pour les données de PCT-ROAD, puisque 15 offices ont fourni leur appréciation pour un nombre bien moindre d'utilisateurs de ce système. Le nombre d'offices satisfaits de PCT-EDI semble refléter de façon plus exacte l'usage réel.

<sup>5</sup>

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

### **Observations relatives à l'insatisfaction**

L'une des observations formulées témoignait d'une insatisfaction à l'égard de PCT-ROAD, indiquant que les problèmes techniques liés au système et la complexité de son fonctionnement posaient des difficultés au bureau récepteur.

### **Observations relatives aux outils informatiques du PCT**

#### **Dépôt électronique**

Des observations ont été formulées pour que PCT-SAFE soit remplacé ou complété par un dispositif de dépôt électronique en ligne entièrement hébergé par un navigateur web. Ainsi, il serait possible de procéder au dépôt électronique sans devoir nécessairement télécharger et installer un logiciel, puisque tous les déposants ne disposent pas de droits dans ce domaine. Il a également été observé que l'éditeur PCT-SAFE (datant de 2004) n'était pas compatible avec Windows 7.

#### **Formulaires du PCT**

Pour ce qui concerne les formulaires du PCT, l'une des observations reçues préconisait l'utilisation du format XML, indiqué dans une nouvelle norme du PCT, pour tous les formulaires électroniques.

#### **Service d'accès numérique**

Bien que le service d'accès numérique applicable aux documents de priorité (DAS) n'ait pas été mentionné dans l'enquête, un office a signalé qu'il recevait, de la part des utilisateurs, des observations négatives indiquant que la procédure était contraignante.

#### **Aide à la mise en œuvre**

Pour ce qui concerne les outils informatiques du PCT d'une manière générale, un certain nombre d'offices ont demandé une aide complémentaire pour la mise en œuvre.

### *IV.iii) Organisation des réunions des organes administratifs du PCT*

#### **Questions**

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

**Tableau 3**

Question n°	Libellé de la question
17	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :
	Appréciation globale :
	Assemblée de l'Union du PCT :
	Groupe de travail du PCT :
	Réunion des administrations internationales du PCT :
18	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :
18a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :

### Évaluation du degré de satisfaction

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

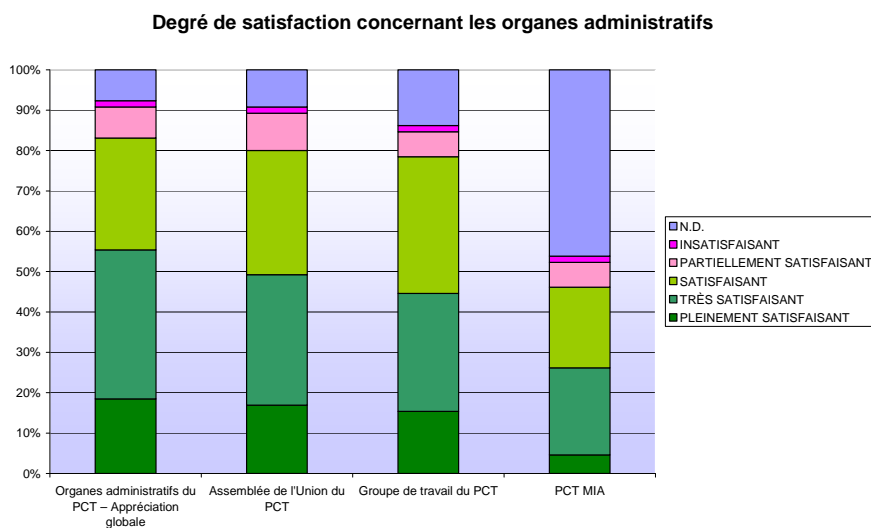


Figure 7

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :

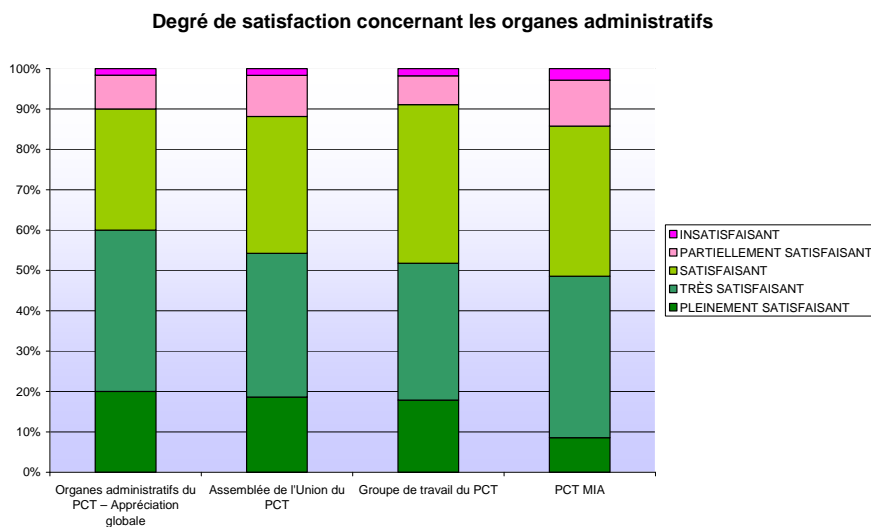


Figure 8

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

Tableau 4

Question	Organes administratifs du PCT – Appréciation globale	Assemblée de l'Union du PCT	Groupe de travail du PCT	PCT MIA
Pleinement satisfaisant	12	11	10	3
Très satisfaisant	24	21	19	14
Satisfaisant	18	20	22	13
Partiellement satisfaisant	5	6	4	4
Insatisfaisant	1	1	1	1
N.d.	5	6	9	30
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65,0</b>	<b>65,0</b>	<b>65,0</b>	<b>65,0</b>
Pourcentage de "n.d."	7,7	9,2	13,8	46,2
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,7	3,6	3,6	3,4

Le pourcentage d'offices auxquels ces questions sont applicables et qui ont répondu par "Partiellement satisfaisant" ou par "Insatisfaisant" est faible pour l'ensemble des trois réunions annuelles (voir la Figure 7). Cela indique que les organes administratifs sont gérés d'une manière cohérente et font l'objet d'une bonne appréciation.

#### **Observations relatives à l'insatisfaction**

L'une des observations a fait état de la nécessité de remettre les documents de réunions plus rapidement que ne le prévoit l'échéance actuelle, afin de disposer de suffisamment de temps pour leur examen.

#### **Observations relatives à l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT**

Les observations formulées en réponse aux questions 18 et 18a sont résumées dans le tableau ci-dessous :

Tableau 5

Observation (ou résumé)	Fréquence
Demande de mise à disposition plus rapide des documents de réunions	7
Meilleure accessibilité des documents de réunions (par l'intermédiaire d'un site web)	2
Demande de copies certifiées des modifications du Règlement d'exécution du PCT dès que possible après les réunions	1
Demande en faveur d'une Assemblée moins politisée	1
Organisation des réunions de manière à éviter tout chevauchement avec d'autres réunions (IP5 etc)	1
Demande visant une participation à la fois à l'Assemblée de l'Union et au Groupe de travail, puisque la majeure partie des travaux est effectuée par le Groupe de travail	1

IV.iv) Opérations relatives à l’instruction des demandes

**Questions**

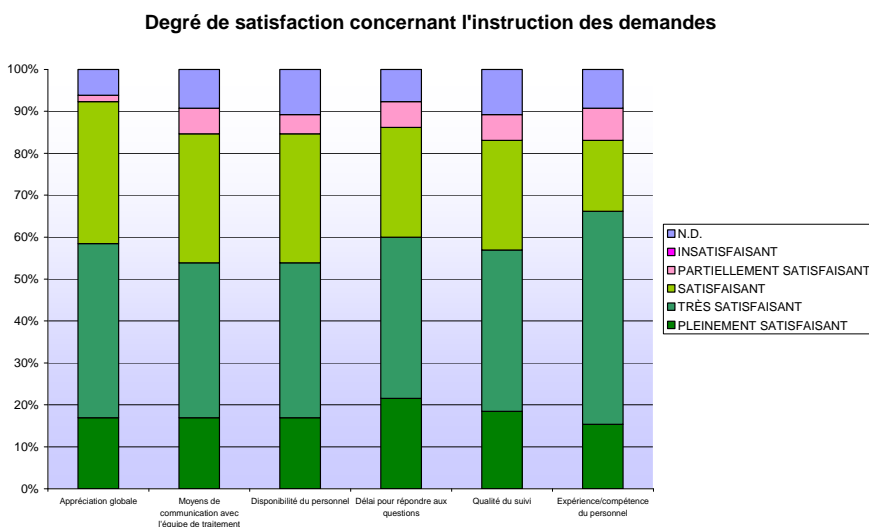
Les questions ci-après portaient sur l’instruction des demandes :

**Tableau 6**

Question n°	Libellé de la question
19	Veillez indiquer votre appréciation concernant l’instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :
	Appréciation globale :
	Moyens de communication avec l’équipe de traitement :
	Disponibilité du personnel :
	Délai pour répondre aux questions :
	Qualité du suivi :
20	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :
20a	Veillez préciser votre motif d’insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :

**Évaluation du degré de satisfaction**

Le diagramme ci-après présente l’ensemble des résultats, y compris pour les données non disponibles (n.d.) :



**Figure 9**

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :

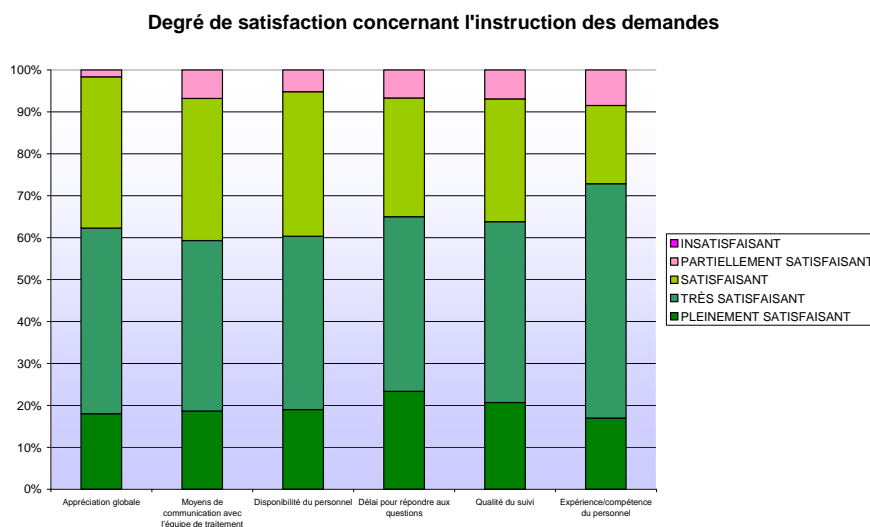


Figure 10

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

Tableau 7

Question	Appréciation globale	Moyens de communication avec l'équipe de traitement	Disponibilité du personnel	Délai pour répondre aux questions	Qualité du suivi	Expérience/compétence du personnel
Pleinement satisfaisant	11	11	11	14	12	10
Très satisfaisant	27	24	24	25	25	33
Satisfaisant	22	20	20	17	17	11
Partiellement satisfaisant	1	4	3	4	4	5
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
N.d.	4	6	7	5	7	6
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Pourcentage de "n.d."	6,2	9,2	10,8	7,7	10,8	9,2
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,7	3,7	3,8	3,8	3,8

**Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT**

Un nombre considérable d'observations ont fait état des bonnes relations de travail entre l'équipe de traitement du Bureau international et le personnel correspondant dans les offices.



Ces observations comprenaient notamment plusieurs suggestions d'amélioration concernant l'instruction des demandes internationales :

- utilisation du courrier électronique pour les formulaires et validation des communications officielles;
- mise à jour du formulaire IB/306 pour tenir compte de la translittération du nom de certains déposants;
- mise à jour et amélioration des Directives à l'usage des offices récepteurs du PCT;
- transmission (facultative) d'une copie de la notification du déposant aux offices récepteurs, pour permettre à l'office d'aider le déposant (pays en développement); et
- établissement d'une plate-forme (ou d'un dispositif) de partage des informations pour les questions relatives à l'examen de forme.

#### IV.v) *Accessibilité des documents*

##### **Questions**

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

**Tableau 8**

Question n°	Libellé de la question
21	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT) :
	Appréciation globale :
	Délai de mise à disposition des documents :
	Exactitude des documents :
	Délai pour répondre aux questions :
	Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE® :
	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 :
22	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT :
22a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT :

### Évaluation du degré de satisfaction

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

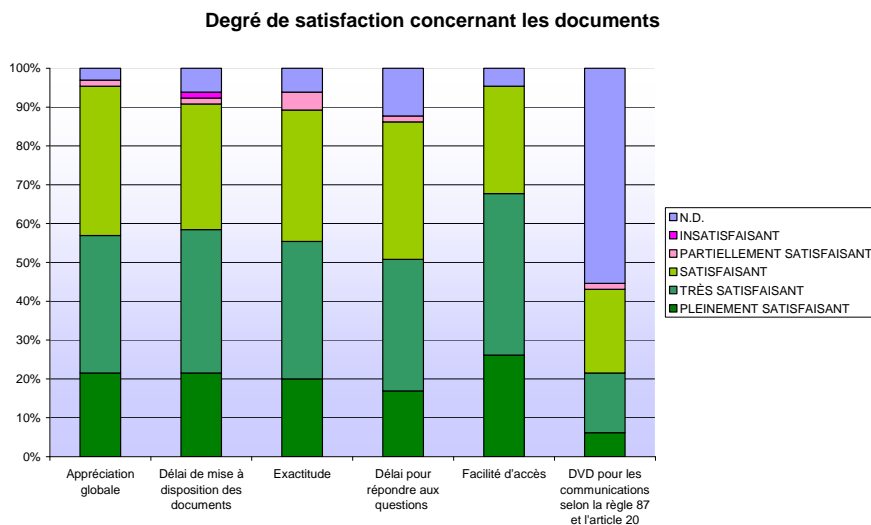


Figure 11

Le diagramme ci-après présente les éléments sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :

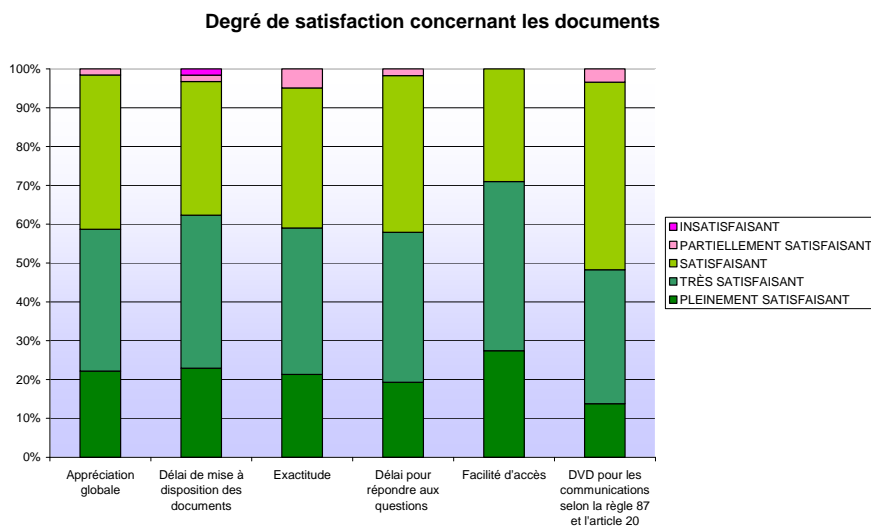


Figure 12

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

**Tableau 9**

Question	Appréciation globale	Délai de mise à disposition des documents	Exactitude	Délai pour répondre aux questions	Facilité d'accès	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20
Pleinement satisfaisant	14	14	13	11	17	4
Très satisfaisant	23	24	23	22	27	10
Satisfaisant	25	21	22	23	18	14
Partiellement satisfaisant	1	1	3	1	0	1
Insatisfaisant	0	1	0	0	0	0
N.d.	2	4	4	8	3	36
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Pourcentage de "n.d."	3,1	6,2	6,2	12,3	4,6	55,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,8	3,8	3,8	4,0	3,6

#### ***Portée du service des documents***

Les données brutes concernant les DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 n'intéressent pas tous les offices et leur utilisation diminue progressivement; elles sont remplacées par des mécanismes de transfert de données en ligne, le cas échéant.

#### ***Observations relatives à l'insatisfaction***

Le délai de mise à disposition de certains documents (par exemple le rapport préliminaire international sur la brevetabilité) constitue un motif d'insatisfaction, puisqu'il est estimé que les documents sont mis à disposition trop tardivement pour être pris en considération dans un examen national.

#### ***Observations relatives à l'accessibilité des documents***

Un nombre considérable d'observations ont témoigné de la facilité d'accès aux documents grâce à PATENTSCOPE et ont décrit le service comme étant "très utile".

Ces observations comprenaient notamment plusieurs suggestions d'amélioration du traitement des demandes internationales avec :

- l'éventuelle mise à disposition des formulaires du PCT en allemand;
- la transmission du formulaire IB/301 par courrier électronique;
- la mise à disposition plus rapide de certains rapports (rapport préliminaire international sur la brevetabilité, rapport de recherche internationale supplémentaire);
- la mise à jour et l'amélioration des Directives à l'usage des offices récepteurs du PCT;
- la transmission (facultative) d'une copie de la notification du déposant aux offices récepteurs pour permettre à l'office d'aider le déposant (pays en développement); et
- la résolution de certains problèmes mineurs avec la mise à disposition des listages de séquences via PATENTSCOPE.

## IV.vi) Traduction

**Questions**

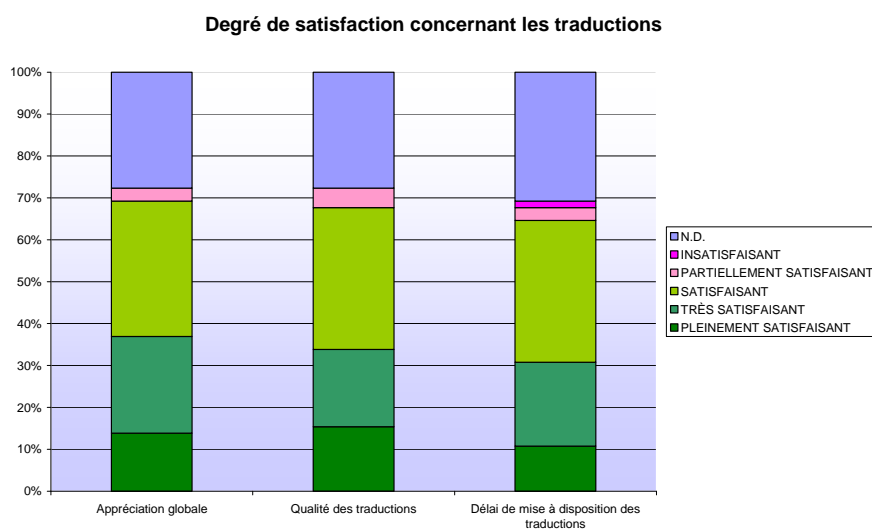
Les questions ci-après portaient sur le service de traduction du PCT :

**Tableau 10**

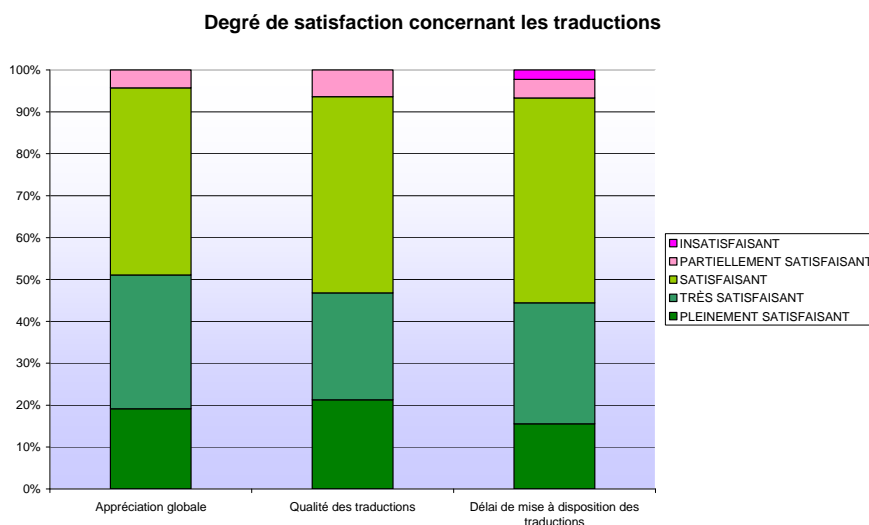
Question n°	Libellé de la question
23	Veillez indiquer votre appréciation concernant les traductions relatives aux demandes internationales selon le PCT établies par le Bureau international conformément au règlement d'exécution (titres, abrégés, rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international) :
	Appréciation globale :
	Qualité des traductions :
	Délai de mise à disposition des traductions :
24	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :
24a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :

**Évaluation du degré de satisfaction**

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

**Figure 13**

Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des données non disponibles (n.d.) :



**Figure 14**

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

**Tableau 11**

Question	Délai de mise à disposition des traductions		
	Appréciation globale	Qualité de la traduction	Délai de mise à disposition des traductions
Pleinement satisfaisant	9	10	7
Très satisfaisant	15	12	13
Satisfaisant	21	22	22
Partiellement satisfaisant	2	3	2
Insatisfaisant	0	0	1
N.d.	18	18	20
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>65</b>
Pourcentage de "n.d."	27,7	27,7	30,8
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,7	3,6	3,5

#### **Observations relatives à l'insatisfaction**

Le délai de mise à disposition des documents constitue un motif d'insatisfaction, car il est estimé que le personnel des offices a besoin d'un délai plus long pour vérifier à diverses reprises si les traductions sont disponibles pour une demande internationale.

#### **Observations relatives au service de traduction**

Un nombre considérable d'observations ont été formulées pour exprimer la satisfaction à l'égard de la qualité des traductions fournies par le Bureau international.

Ces observations comprenaient notamment des suggestions préconisant la mise à disposition des documents en arabe et en russe.

#### *IV.vii) Observations générales – fin de l'enquête*

Pour conclure le questionnaire, une question d'ordre général a été posée aux offices pour recueillir des suggestions supplémentaires, qui n'auraient pas été exprimées en réponse aux questions déjà posées.

Les observations reçues portaient sur la poursuite de la coopération et encourageaient le développement du partage d'informations, et préconisaient en particulier l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires concernant les informations du PCT.

Les autres observations portaient sur :

- l'élaboration d'un guide de traitement des demandes "par étapes";
- le souhait d'améliorer les informations sur la situation juridique pour l'ouverture de la phase nationale;
- une demande pour la visite des administrations chargées de la recherche internationale par le personnel de l'office récepteur; et
- la mise à jour de la version russe du Règlement d'exécution du PCT et des instructions administratives du PCT.

## **V. Conclusions et prochaines étapes**

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

Le Bureau international tiendra dûment compte des éléments de réponse détaillés, et en particulier des observations formulées, pour améliorer les services du PCT.

Pour ce qui concerne la procédure suivie pour l'enquête, l'utilisation de l'outil en ligne Opinio, destiné à la réalisation d'enquêtes, peut être considéré comme une réussite, puisque seuls quelques offices ont rencontré des difficultés d'utilisation et qu'aucun commentaire négatif n'a été reçu.

Le questionnaire sera examiné et réutilisé, afin de recevoir des informations en retour sur les services du PCT au cours de l'année civile 2011, au début de l'année 2012.

[Les annexes suivent]

# Annexe I – Questions de l'enquête

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

Question n°	Libellé de la question
1	Votre office a-t-il entrepris des activités de coopération avec le Bureau international dans le cadre du PCT pendant l'année écoulée?
2	Votre office a-t-il établi un programme de coopération dans le cadre du PCT?
3	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les activités de coopération entreprises avec le Bureau international dans le cadre du PCT:
4	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les activités de coopération entreprises avec le Bureau international dans le cadre du PCT :
4a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT :
5	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les programmes et activités de coopération mis en oeuvre dans le cadre du PCT :
6	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il participé, avec le Bureau international, à des activités de formation ou à des séminaires sur le PCT pendant l'année écoulée?
7	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il sollicité une assistance juridique relative au PCT auprès du Bureau international (p. ex., des avis sur la manière dont la mise en oeuvre du système du PCT influe sur la pratique nationale ou sur la manière de répondre aux questions des déposants) pendant l'année écoulée?#
8	Dans le cadre des activités de coopération du PCT, votre office a-t-il participé, avec le Bureau international, à des activités techniques (informatique) en rapport avec le PCT pendant l'année écoulée?
9	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant la formation et les séminaires sur le PCT organisés conjointement avec le Bureau international :
10	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant la formation et les séminaires sur le PCT :
10a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la formation et les séminaires sur le PCT :
11	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :
12	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'assistance juridique relative au PCT :
12a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :
13	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en oeuvre avec le Bureau international :]
14	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT :
14a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services de coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT :
15	Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT :
	Appréciation globale :
	PCT-SAFE :
	PCT-ROAD :
	PCT-EDI :
	PCT-COR :
	Site Web PATENSCOPE® :
	Services Web XML PATENSCOPE® :
16	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT :
16a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT :
17	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de

Question n°	Libellé de la question
	traitement du PCT au sein du Bureau international :
	Appréciation globale :
	Assemblée de l'Union du PCT :
	Groupe de travail du PCT :
	Réunion des administrations internationales du PCT :
18	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :
18a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :
19	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :
	Appréciation globale :
	Moyens de communication avec l'équipe de traitement :
	Disponibilité du personnel :
	Délai pour répondre aux questions :
	Qualité du suivi :
	Expérience/compétence du personnel :
20	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :
20a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :
21	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT) :
	Appréciation globale :
	Délai de mise à disposition des documents :
	Exactitude des documents :
	Délai pour répondre aux questions :
	Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE® :
	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 :
22	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT :
22a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT :
23	Veillez indiquer votre appréciation concernant les traductions relatives aux demandes internationales selon le PCT établies par le Bureau international conformément au règlement d'exécution (titres, abrégés, rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international) :
	Appréciation globale :
	Qualité des traductions :
	Délai de mise à disposition des traductions :
24	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :
24a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :
25	Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire :

[L'annexe II suit]



# Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique

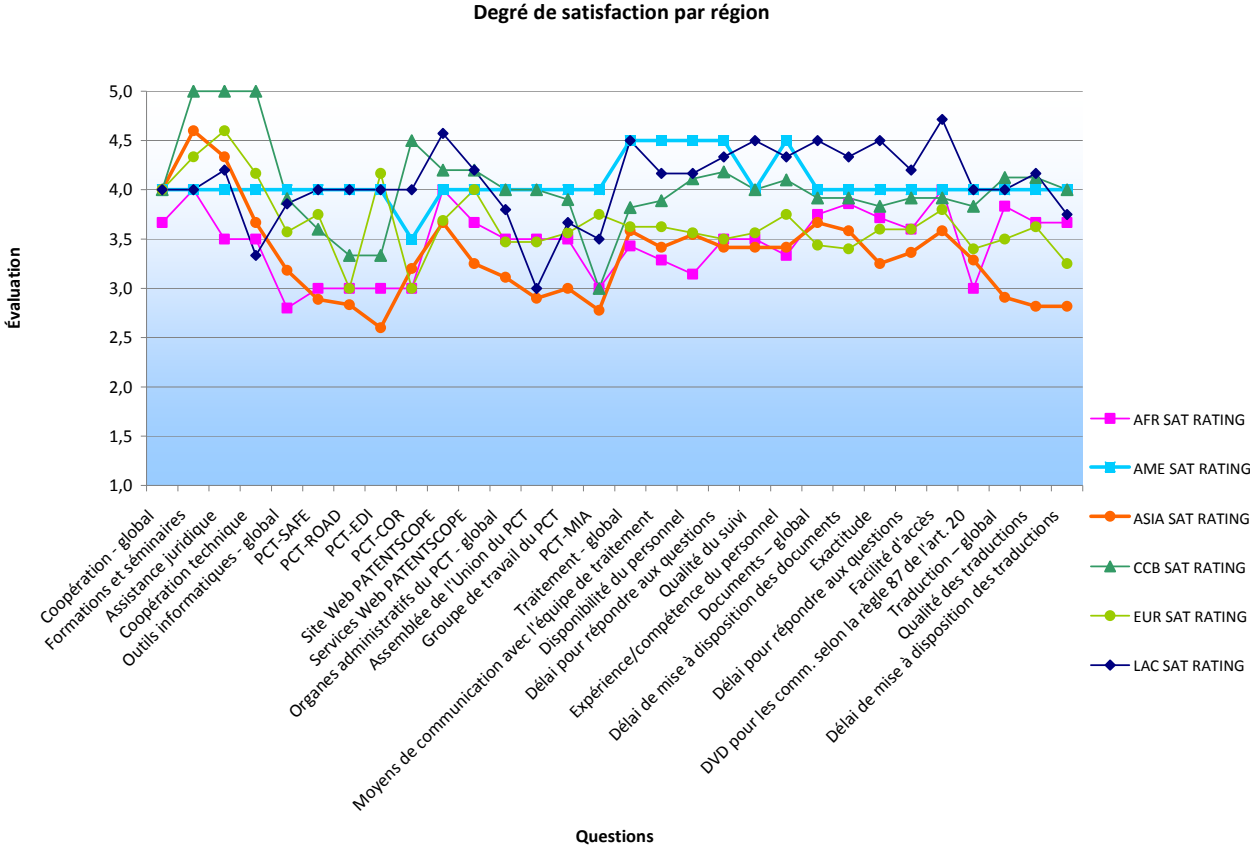


Figure 15

Le diagramme ci-dessus indique le degré de satisfaction par région géographique. Il semblerait que l'une des régions soit moins satisfaite des services fournis par le PCT que les autres régions. Avant de tirer une quelconque conclusion à ce sujet, il convient de renouveler l'enquête chaque année afin de recevoir des données supplémentaires.

[Fin de l'annexe II et du document]