



ORIGINAL : ANGLAIS
DATE : 12 JUIN 2012

Enquête de satisfaction 2011 auprès des offices du PCT

Rapport sur les résultats

Version 1.0	12.06.2012
Établi par	P. Waring
Revu par	T. Yamashita, R. Hernandez

TABLE DES MATIÈRES

Enquête de satisfaction 2011 auprès des offices du PCT	1
I. Introduction	3
II. Résumé	4
III. Offices ayant répondu	6
IV. Résultats de 2011	7
IV.i) <i>Coopération internationale dans le cadre du PCT :</i>	8
Questions	8
Évaluation du degré de satisfaction.....	8
Observations relatives à l'insatisfaction	10
Observations relatives à la coopération internationale dans le cadre du PCT	
.....	10
Observations et suggestions générales relatives aux activités de	
coopération dans le cadre du PCT	10
IV.ii) <i>Outils informatiques</i>	11
Questions	11
Évaluation du degré de satisfaction.....	11
Observations relatives à l'insatisfaction	13
Observations relatives aux outils informatiques du PCT	13
Dépôt électronique	13
PCT-EDI	13
PADOS	13
PATENTSCOPE	14
Mise en œuvre des normes	14
IV.iii) <i>Organisation des réunions des organes administratifs du PCT</i>	15
Questions	15
Évaluation du degré de satisfaction.....	15
Observations relatives à l'organisation des réunions des organes	
administratifs du PCT.....	17
IV.iv) <i>Opérations relatives à l'instruction des demandes</i>	18
Questions	18
Évaluation du degré de satisfaction.....	18
Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT	20
IV.v) <i>Accessibilité des documents</i>	21
Questions	21
Évaluation du degré de satisfaction.....	21
Portée du service des documents	23
Observations relatives à l'accessibilité des documents	23
IV.vi) <i>Traduction</i>	24
Questions	24
Évaluation du degré de satisfaction.....	24
Observations relatives au service de traduction	26
IV.vii) <i>Observations générales – fin de l'enquête</i>	27
V. Conclusions et prochaines étapes	27
Annexe I – Questions de l'enquête	
Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique	

I. Introduction

L'Enquête de satisfaction 2011 auprès des offices du PCT, ci-après dénommée "enquête", visait à évaluer le degré de satisfaction concernant les services fournis par le Bureau international en 2011 au titre du PCT. Elle a été adressée à 149 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 international¹.

Le présent rapport présente les résultats de la deuxième édition de l'enquête. Le questionnaire est dans l'ensemble identique à celle de 2010, à l'exception des questions relatives à la coopération internationale qui ont été remaniées.

L'enquête consistait en un questionnaire accessible en ligne² dans les six langues de travail des Nations Unies et portait sur six aspects des services fournis par le Bureau international au titre du PCT :

- 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 de l'ensemble du questionnaire a été fournie avec l'enquête pour aider les offices à en comprendre la structure et faciliter la coordination interne avant l'envoi des réponses.

Les réponses ont été analysées pour évaluer 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 en cours (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.

Un certain nombre d'observations ont été incluses dans le présent rapport pour signaler les différences enregistrées dans les résultats de 2011 par rapport à ceux de 2010.

¹ C. PCT 1331.

² 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, 69 des 149 offices interrogés ont répondu à l'enquête (46% d'entre eux, quatre offices de plus qu'en 2010 ayant répondu). Pour donner un aperçu 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	15	21	23	3	0	7	3,8
Outils informatiques	9	20	29	4	0	7	3,5
Réunions	14	24	18	0	0	3	3,9
Opérations	12	34	20	1	0	2	3,9
Accessibilité des documents	11	33	21	1	0	3	3,8
Traduction	5	16	26	0	0	22	3,6

Le tableau ci-dessus ne fait apparaître aucune différence significative par rapport au tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT.

Dans tous les domaines, l'«Appréciation globale» se situe entre les niveaux «Satisfaisant» et «Très satisfaisant». La satisfaction globale pour chacun des six domaines peut également être évaluée 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	93	76
Outils informatiques	94	51
Réunions	100	70
Opérations	98	94
Accessibilité des documents	99	86
Traduction	99	69

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

Le tableau ci-dessus ne fait apparaître aucune différence significative par rapport au tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, à l'exception du niveau bien plus faible des données non disponibles pour les activités de coopération (en 2010, le niveau de données non disponibles était de 32 sur 65 réponses).

Il convient de noter que, lorsque les données sont examinées de près, des incohérences concernant l'utilisation effective d'un service³ apparaissent dans les réponses indiquant la satisfaction des offices à l'égard d'un service, ce qui laisse supposer que le taux de satisfaction tient compte de l'opinion des deux groupes d'offices, à savoir ceux qui ont effectivement utilisé le service et ceux qui ne l'ont pas utilisé.

Des observations très variées ont été reçues concernant tous les domaines considérés. Comme en 2010, il en ressort que les éléments ci-après devraient être révisés, afin de déboucher éventuellement sur des actions :

- l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires;
- l'automatisation, le formatage et les moyens de transmission des formulaires du PCT;
- la gamme d'outils du PCT pour le dépôt et le traitement des demandes internationales qui sont à la disposition des offices et des déposants;
- le délai de mise à disposition des documents de réunion; et
- la mise à disposition des documents relatifs aux demandes internationales dans des langues supplémentaires.

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

³ Par exemple, dans la rubrique "Organisation des réunions des organes administratifs du PCT", il est indiqué que 33 pays ont fourni des réponses sur leur satisfaction quant à l'organisation des réunions des administrations internationales du PCT (MIA) alors que l'on sait qu'au moins 40% d'entre eux n'ont pas participé à ces réunions.

III. Offices ayant répondu

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

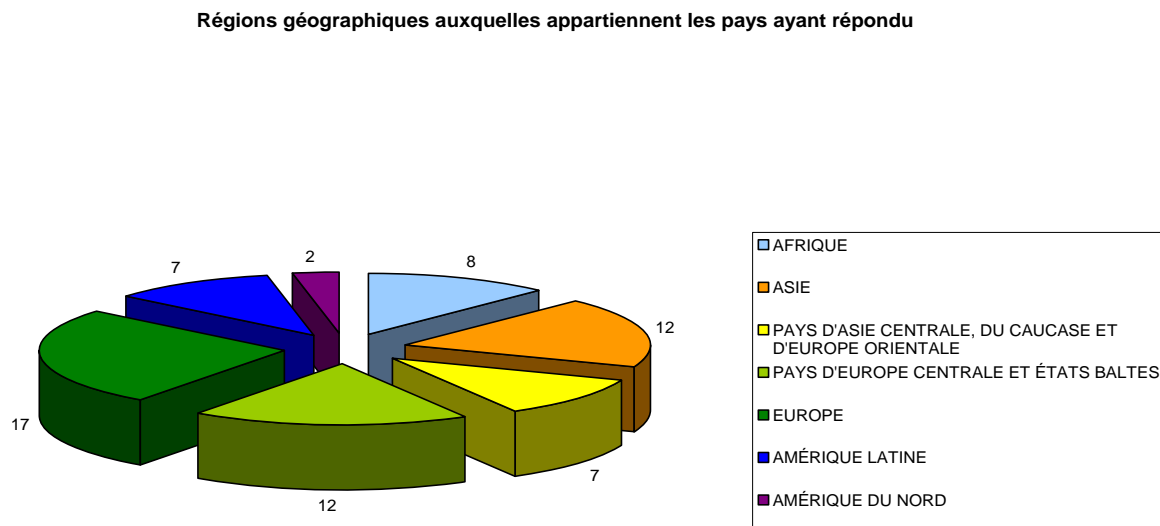


Figure 1

Les 69 offices ayant répondu assurent, globalement, une large répartition géographique.

IV. Résultats de 2011

L'ensemble des résultats indiquant le degré de satisfaction⁴ sont présentés dans le diagramme ci-dessous :

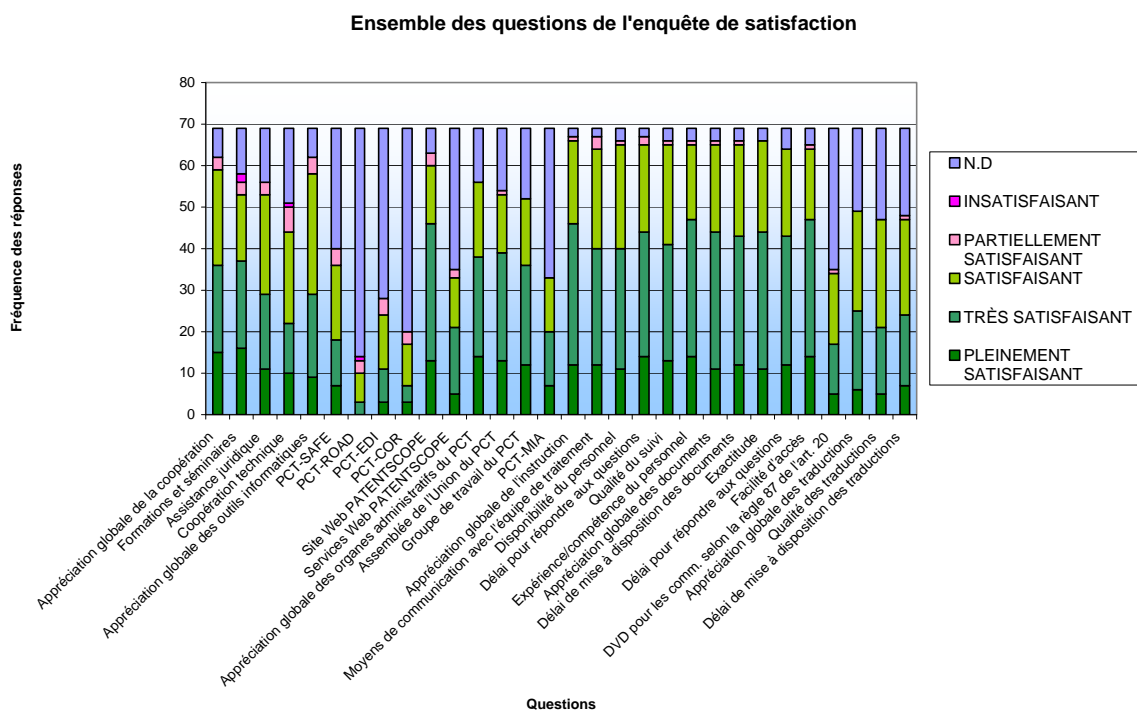


Figure 2

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 l'ordre des questions, domaine par domaine. Pour chaque domaine du PCT, le degré de satisfaction est présenté et le niveau d'application ainsi que les observations formulées sont examinés.

⁴ Un résumé des questions de l'enquête figure dans l'annexe I et les résultats par région géographique sont examinés à l'annexe II.

IV.i) *Coopération internationale dans le cadre du PCT :*

Questions

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

Tableau 3

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

Évaluation du degré de satisfaction

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

Degré de satisfaction concernant la coopération internationale

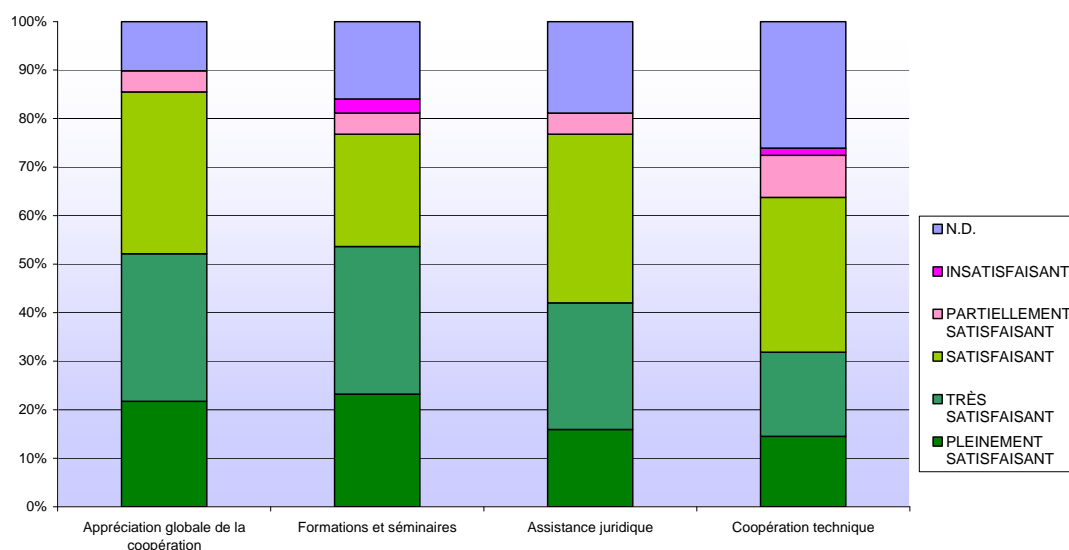


Figure 3

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

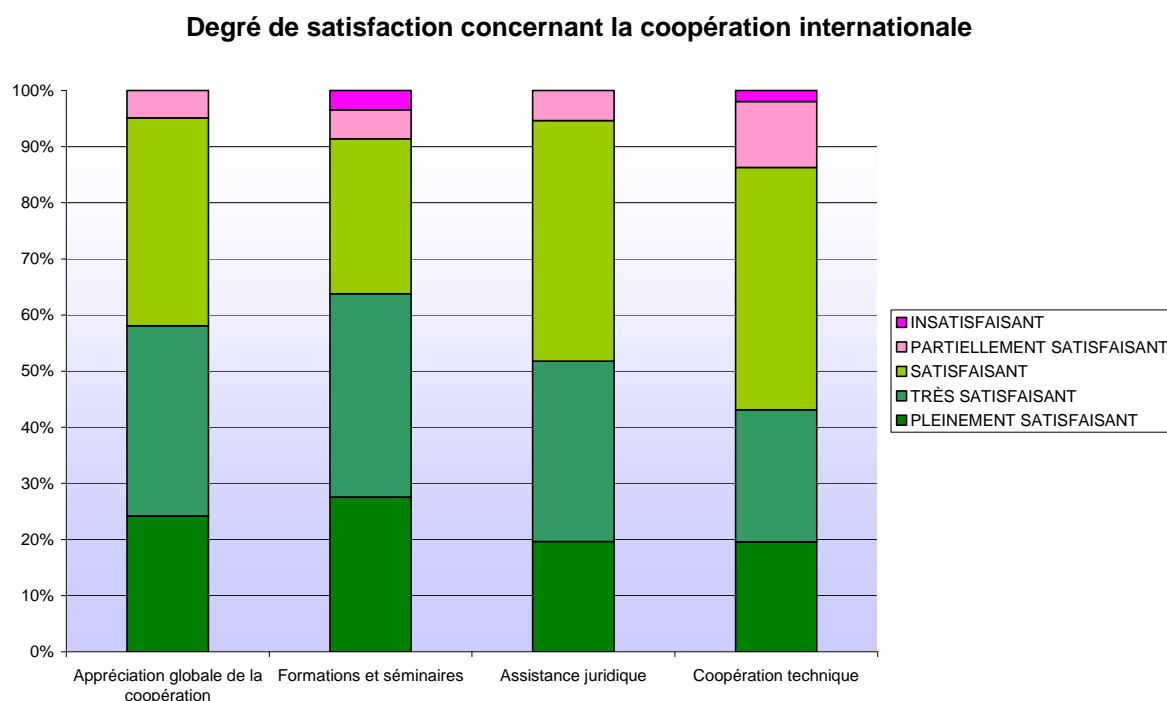


Figure 4

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

Tableau 4

Question	Appréciation globale de la coopération	Formation et séminaires	Assistance juridique	Coopération informatique
Pleinement satisfaisant	15	16	11	10
Très satisfaisant	21	21	18	12
Satisfaisant	23	16	24	22
Partiellement satisfaisant	3	3	3	6
Insatisfaisant	0	2	0	1
N.d.	7	11	13	18
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	10,1	15,9	18,8	26,1
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,8	3,7	3,5

Les réponses aux questions ci-dessus témoignent d'un bon degré de satisfaction (figure 5 et tableau 4). Si l'on compare avec l'enquête de 2010⁵, les chiffres correspondant aux données non disponibles en 2011 sont bien plus faibles, ce qui montre que le remaniement du questionnaire a été efficace. Le nombre de données non disponibles dans l'enquête de 2011 montre que la coopération internationale dans le cadre du PCT est utile pour un grand nombre d'offices. Les données présentées sont donc susceptibles d'être plus représentatives et d'indiquer une couverture plus grande avec un degré similaire de satisfaction globale.

Observations relatives à l'insatisfaction

Les réponses "Insatisfaisant" ont été données en rapport avec une demande de formation pour un "directeur principal des brevets" émanant d'un pays européen et une demande de formation supplémentaire.

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

Les observations formulées montrent généralement un bon niveau de coopération et un bon nombre d'observations témoignent d'une grande satisfaction à l'égard des activités menées.

L'organisation d'activités de formation supplémentaires revenait souvent dans les demandes ou les suggestions d'activités adressées au Bureau international. Dans leurs observations, certains offices ont aussi demandé davantage de services d'appui technique et un meilleur délai de réponse aux demandes dans ce domaine. Des suggestions indiquaient que l'organisation de séminaires sur le Web et l'utilisation de normes informatiques à un stade plus précoce permettraient de renforcer les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT.

⁵ Pour l'enquête de 2010, les questions étaient 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'apparaissaient pas; des modifications ont été apportées à cet égard dans l'enquête de 2011 de manière à poser une série de questions similaires à celles qui étaient prévues pour les autres activités organisées par le secteur du PCT.

IV.ii) Outils informatiques

Questions

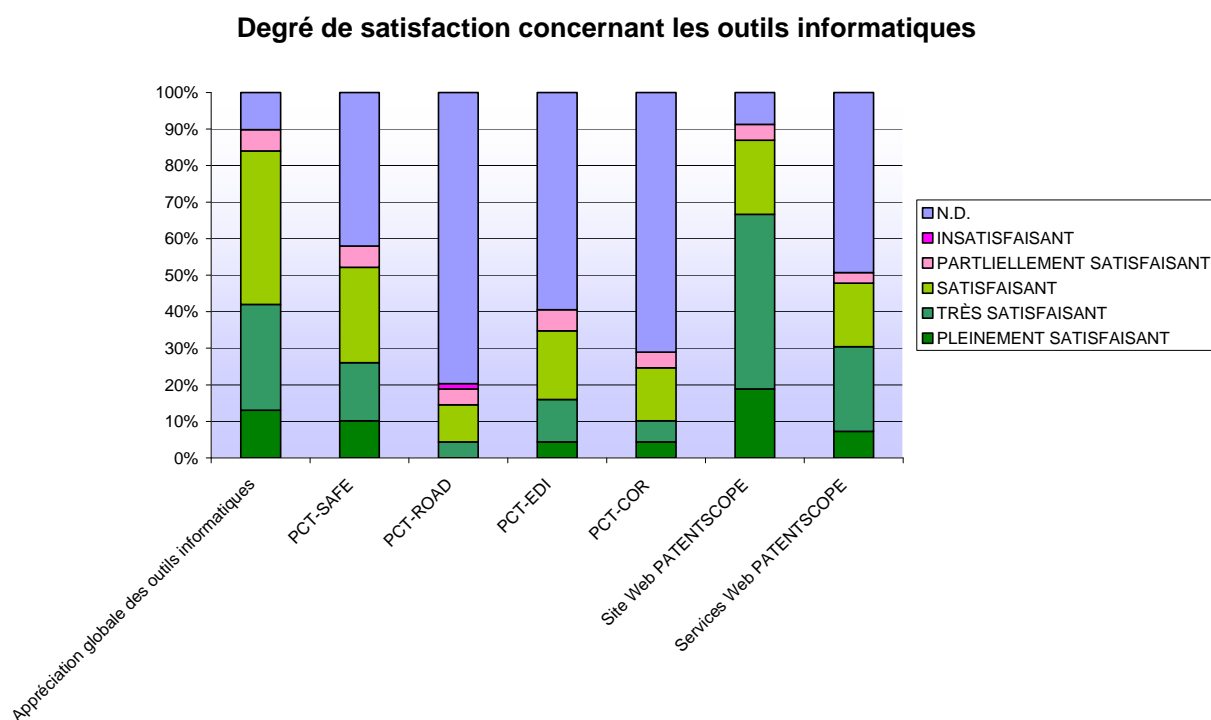
Les questions ci-après portent sur les outils informatiques du PCT :

Tableau 5

Question n°	Libellé de la question
3	Veillez indiquer votre appréciation concernant les outils informatiques du PCT :
	Appréciation globale :
	PCT-SAFE :
	PCT-ROAD :
	PCT-EDI :
	PCT-COR (qui sera remplacé par PADOS en 2012) :
	Site Web PATENSCOPE :
	Services Web XML PATENSCOPE :
4	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT :
4a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT :

Évaluation du 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.) :

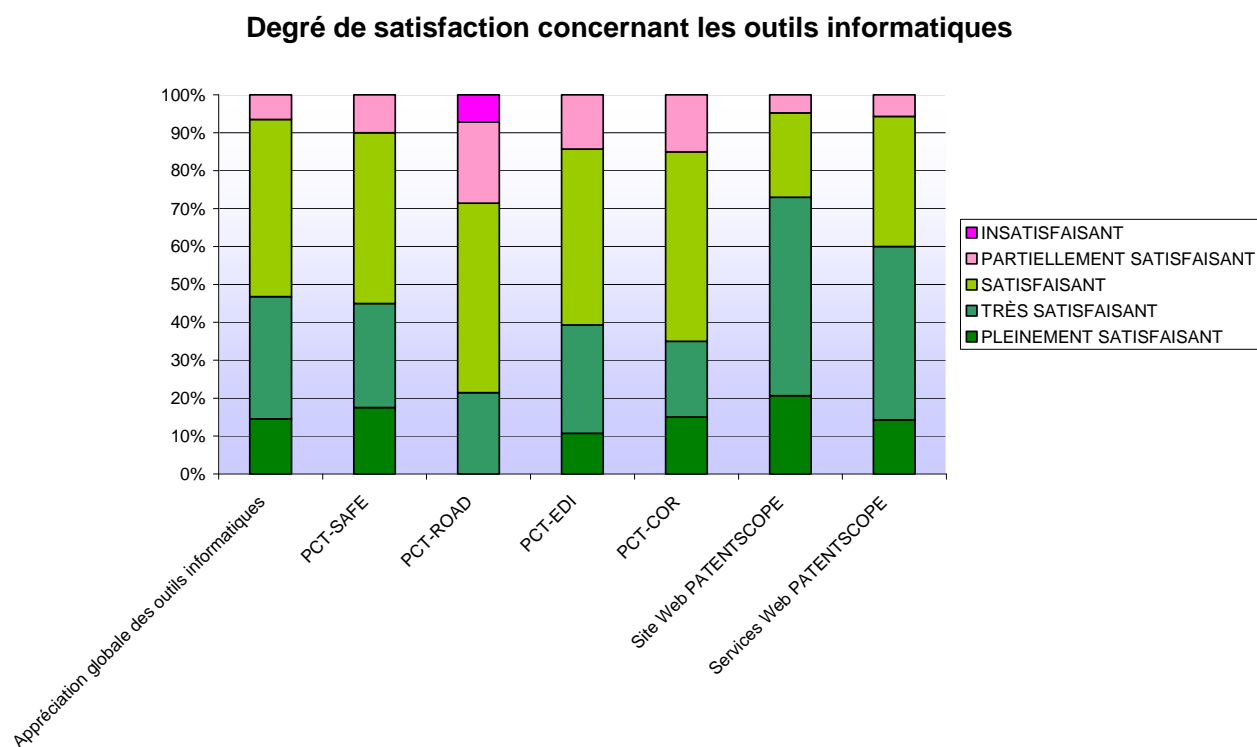


Figure 6

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

Tableau 6

Question	Appréciation globale des outils informatiques	PCT-SAFE	PCT-ROAD	PCT-EDI	PCT-COR	Site Web PATENTSCOPE	Services Web PATENTSCOPE
Pleinement satisfaisant	9	7	0	3	3	13	5
Très satisfaisant	20	11	3	8	4	33	16
Satisfaisant	29	18	7	13	10	14	12
Partiellement satisfaisant	4	4	3	4	3	3	2
Insatisfaisant	0	0	1	0	0	0	0
N.d.	7	29	55	41	49	6	34
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69	69	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	10,1	42,0	79,7	59,4	71,0	8,7	49,3
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,5	3,5	2,8	3,4	3,4	3,9	3,7

Le tableau 6 montre que, par rapport au tableau présenté dans l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, le degré de satisfaction globale reste similaire, avec une baisse concernant le logiciel PCT-ROAD.

Les données témoignent d'un degré de satisfaction plus élevé à l'égard du site Web et des services Web PATENTSCOPE⁶ par rapport à d'autres outils informatiques. Si l'on considère les niveaux de données non disponibles pour les différentes questions, il ressort que les offices ont peut-être mieux compris les questions posées car les niveaux semblent correspondre aux taux d'utilisation connus des différents outils informatiques fournis.

Observations relatives à l'insatisfaction

Comme en 2010, l'une des observations formulées en 2011 témoignait d'une insatisfaction à l'égard du logiciel PCT-ROAD, indiquant que les problèmes techniques liés au système et la complexité de son fonctionnement posaient des difficultés à l'office récepteur concerné.

Observations relatives aux outils informatiques du PCT

D'une façon générale, bien qu'un certain nombre d'offices aient fait part de leur satisfaction à l'égard de certains outils informatiques du PCT, d'autres ont indiqué qu'ils ne disposaient pas d'informations suffisantes ou des installations nécessaires pour utiliser une partie des outils informatiques du PCT disponibles. Mis à part cet élément d'ordre plus général, la majorité des observations portaient sur des demandes individuelles d'amélioration auxquelles les outils informatiques devaient permettre de répondre.

Dépôt électronique

Des observations ont été reçues concernant le logiciel PCT-SAFE, demandant l'amélioration de l'interface graphique utilisateurs et l'introduction d'une fonction de traitement des documents déposés ultérieurement. En outre, il a été fait observer que les outils PCT-SAFE accessibles aux offices récepteurs ne délivraient pas des messages d'assistance satisfaisants.

PCT-EDI

Deux observations ont été reçues concernant le service PCT-EDI. Un office indiquait que le système était lent et un autre demandait une amélioration de l'assistance fournie aux fins des éléments transmis pendant la mise à l'essai. D'une façon générale, le service PCT-EDI est limité par le débit disponible sur l'Internet et dans les systèmes de transmission des données au Bureau international; une amélioration a récemment été apportée avec l'augmentation de la capacité de traitement des systèmes de transmission des données.

PADOS

Un seul office a demandé qu'il soit possible de transférer les documents relatifs à la demande internationale en cas d'ouverture anticipée de la phase nationale, avant leur publication, par l'intermédiaire de PADOS. La possibilité de mettre en œuvre un tel service est actuellement examinée.

⁶ 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>).

PATENTSCOPE

Un office a suggéré qu'il aurait peut-être été préférable pour les utilisateurs que l'ancienne interface utilisateurs PATENTSCOPE soit conservée. Cette observation témoigne de la mise en œuvre des récents changements apportés au système PATENTSCOPE en rapport avec l'accessibilité des nouveaux navigateurs sur l'Internet et des changements survenus dans la fourniture d'éléments de traduction par Google.

Mise en œuvre des normes

En ce qui concerne les normes relatives aux données informatiques du PCT, quelques offices se sont prononcés en faveur de l'utilisation des normes relatives à l'échange des données.

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 7

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

Évaluation du degré de satisfaction

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

Degré de satisfaction concernant les organes administratifs

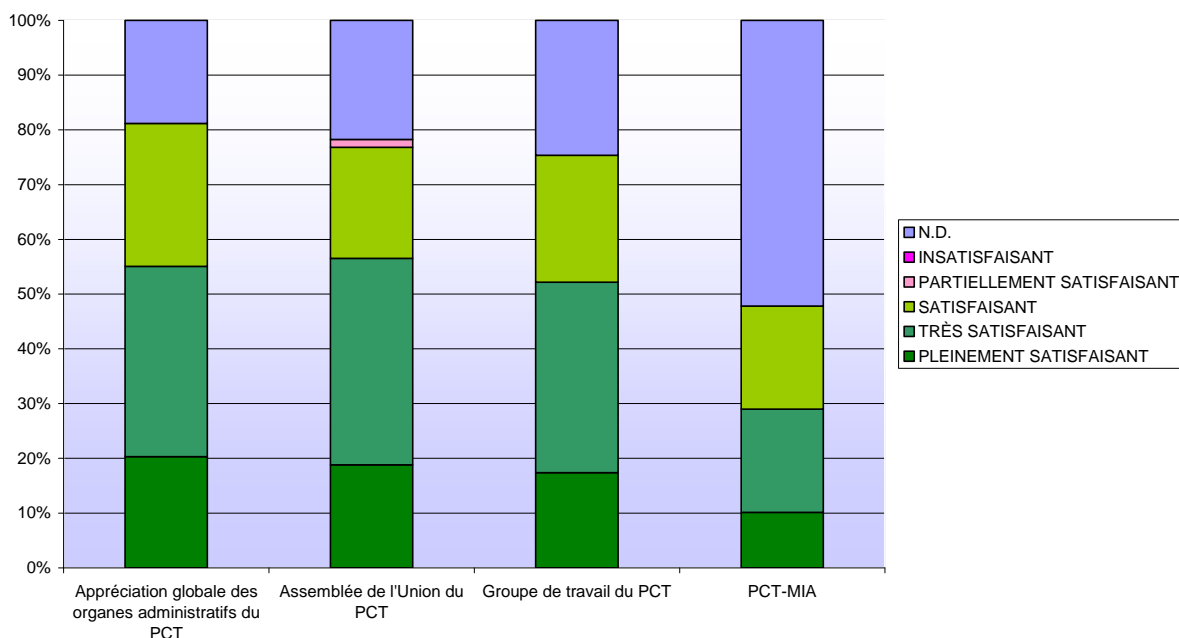


Figure 7

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

Degré de satisfaction concernant les organes administratifs

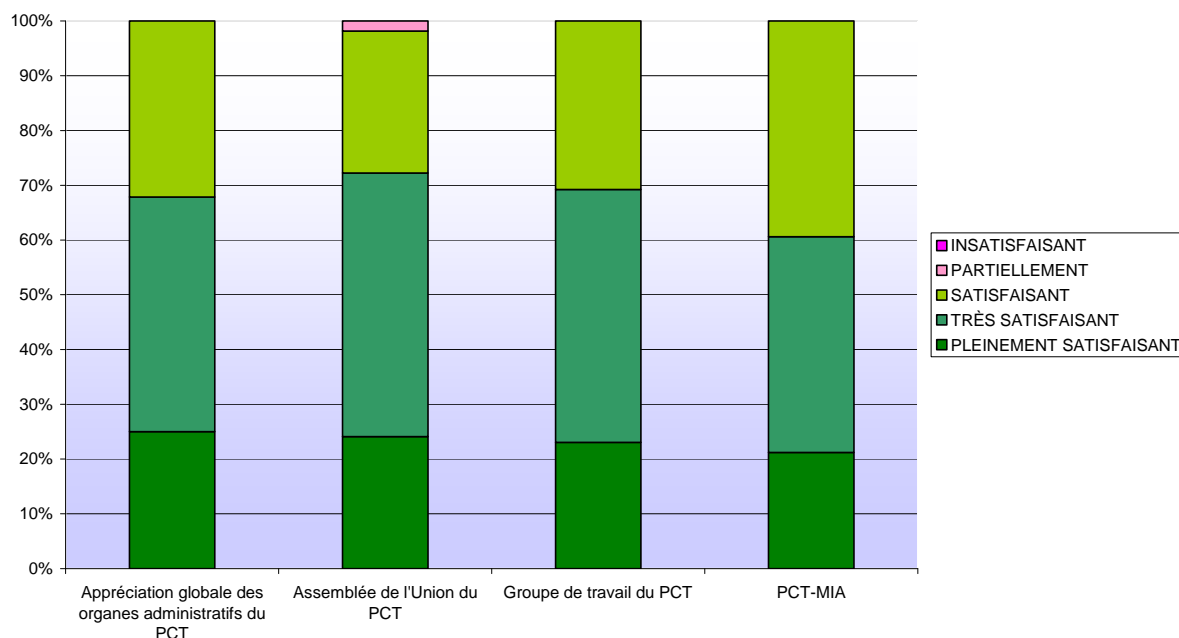


Figure 8

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

Tableau 8

Question	Appréciation globale des organes administratifs du PCT	Assemblée de l'Union du PCT	Groupe de travail du PCT	PCT-MIA
Pleinement satisfaisant	14	13	12	7
Très satisfaisant	24	26	24	13
Satisfaisant	18	14	16	13
Partiellement satisfaisant	0	1	0	0
Insatisfaisant	0	0	0	0
N.d.	13	15	17	36
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	18,8	21,7	24,6	52,2
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,9	3,9	3,9	3,8

Le tableau 8 montre que l'évaluation du degré de satisfaction globale est restée à un niveau similaire par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, avec une légère diminution du nombre déjà faible d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant".

Le pourcentage d'offices ayant répondu "Partiellement satisfaisant" ou "Insatisfaisant" est faible pour l'ensemble des trois réunions annuelles (voir la Figure 9). Cela indique que les organes administratifs sont gérés d'une manière cohérente et font l'objet d'une bonne appréciation.

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

D'une manière générale, les observations ont fait ressortir les quatre points suivants :

- les offices étaient généralement satisfaits des réunions;
- un certain nombre d'offices souhaitaient bénéficier d'une prise en charge des frais pour pouvoir participer aux réunions;
- les documents pour les réunions devraient être établis dès que possible avant la tenue des réunions; et
- les réunions devraient être conduites de manière à éviter les questions politiques.

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

Questions

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

Tableau 9

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

Évaluation du degré de satisfaction

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

Degré de satisfaction concernant l'instruction des demandes

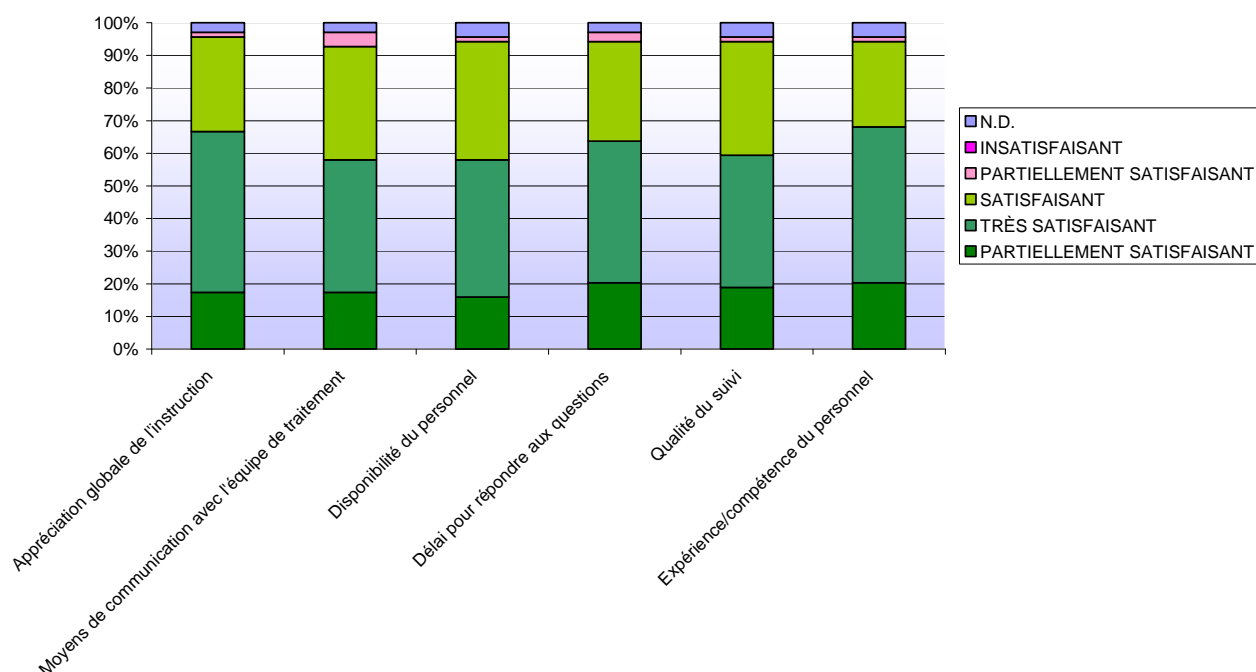


Figure 9

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

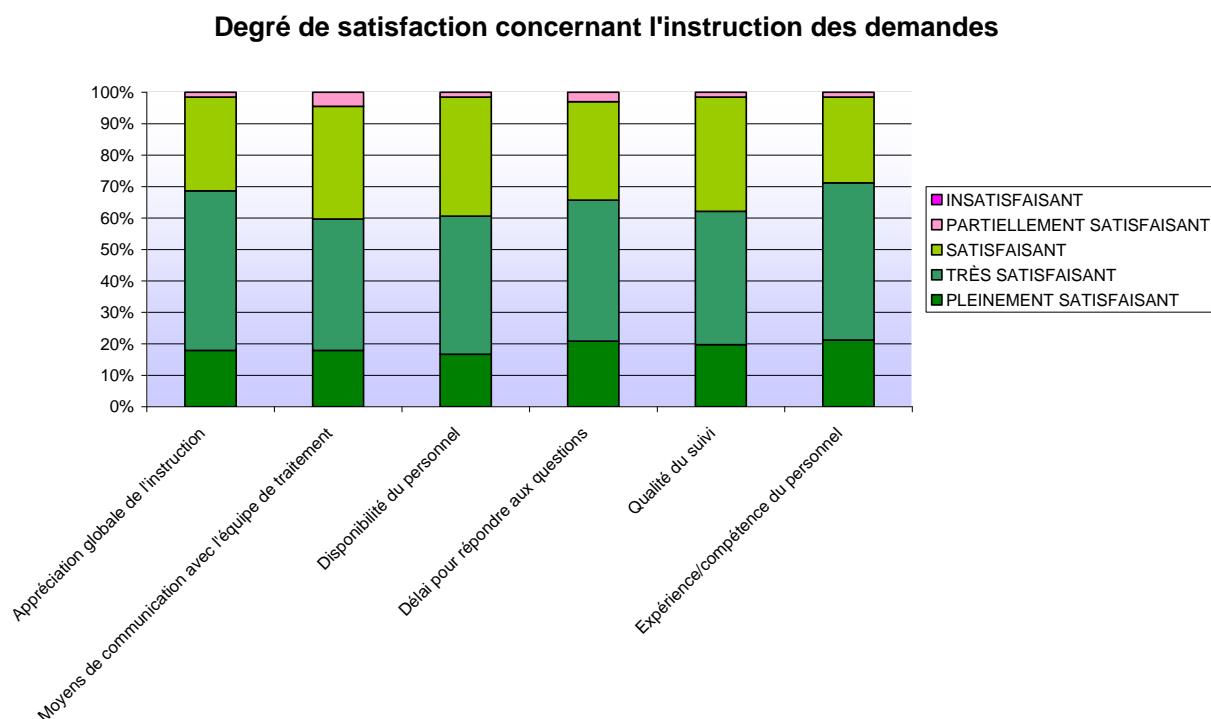


Figure 10

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

Tableau 10

Question	Appréciation globale de l'instruction des demandes	Moyens de communication avec l'équipe de traitement	Disponibilité du personnel	Délai pour répondre aux questions	Qualité du suivi	Expérience/compétence du personnel
Pleinement satisfaisant	12	12	11	14	13	14
Très satisfaisant	34	28	29	30	28	33
Satisfaisant	20	24	25	21	24	18
Partiellement satisfaisant	1	3	1	2	1	1
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
N.d.	2	2	3	2	3	3
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	2,9	2,9	4,3	2,9	4,3	4,3
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,9	3,7	3,8	3,8	3,8	3,9

Le tableau 10 montre que l'évaluation du degré de satisfaction globale est restée à un niveau similaire par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, avec une légère diminution du nombre déjà faible d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant".

Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT

Bon nombre 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 :

- l'utilisation du courrier électronique pour les formulaires et la validation des communications officielles;
- le recours accru à la transmission électronique de documents;
- la mise à jour et l'amélioration des Directives à l'usage des offices récepteurs du PCT;
- plusieurs questions détaillées, spécifiques au traitement par les offices récepteurs (concernant la nécessité d'apposer des tampons sur les documents électroniques, par exemple); et
- la mise à disposition de formulaires du PCT dans d'autres formats tels que '.doc' ou '.docx'.

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

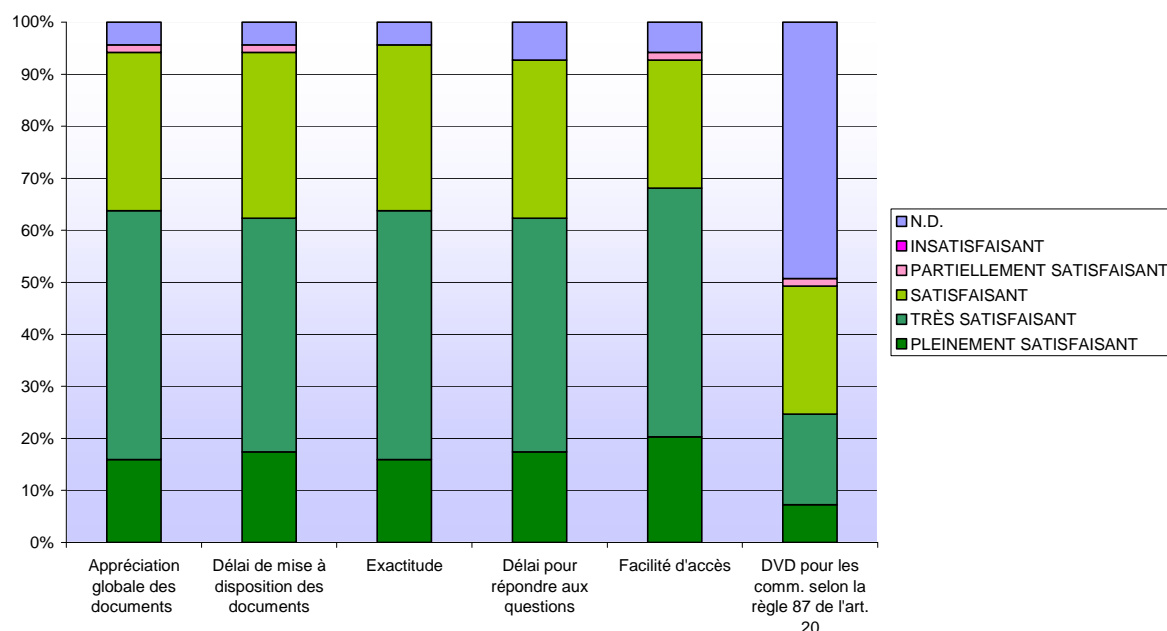
Les questions ci-après portaient sur le service relatif aux documents du PCT :

Tableau 11

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

Évaluation du degré de satisfaction

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

Degré de satisfaction concernant les documents**Figure 11**

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

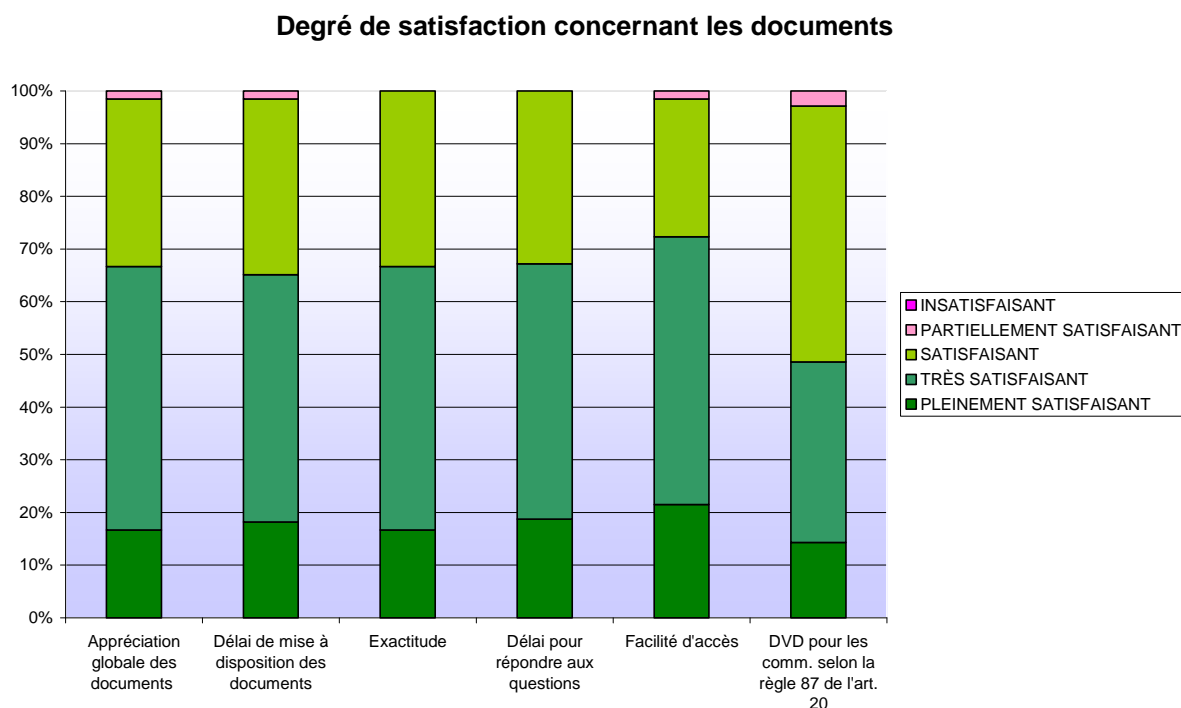


Figure 12

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

Tableau 12

Question	Appréciation globale des documents	Délai de mise à disposition des documents	Exactitude	Délai pour répondre aux questions	Facilité d'accès	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20
Pleinement satisfaisant	11	12	11	12	14	5
Très satisfaisant	33	31	33	31	33	12
Satisfaisant	21	22	22	21	17	17
Partiellement satisfaisant	1	1	0	0	1	1
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
N.d.	3	3	3	5	4	34
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	4,3	4,3	4,3	7,2	5,8	49,3
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,8	3,8	3,9	3,9	3,6

Le tableau 12 montre que l'évaluation du degré de satisfaction globale est restée à un niveau similaire par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, avec une légère diminution du nombre déjà faible d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant".

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'accessibilité des documents

Un certain nombre d'observations ont témoigné de la satisfaction des offices concernant la facilité d'accès aux documents grâce à PATENTSCOPE. Plusieurs offices ont demandé que davantage de documents soient transmis par voie électronique et que les documents soient présentés dans le format Word. Un office a indiqué que l'accessibilité au service PATENTSCOPE et sa fiabilité avaient récemment empiré.

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

- demande d'amélioration de la transmission des documents pour l'ouverture anticipée de la phase nationale;
- demande de transmission par courrier électronique de tous les formulaires IB301 et IB307 aux offices récepteurs;
- correction du processus permettant d'apposer des tampons sur les déclarations de modification visées à l'article 19 pour faire en sorte que toutes les modifications soient tamponnées;
- mise à jour et amélioration des Directives à l'usage des offices récepteurs du PCT; et
- deux demandes tendant à ne plus recevoir les DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20.

IV.vi) Traduction

Questions

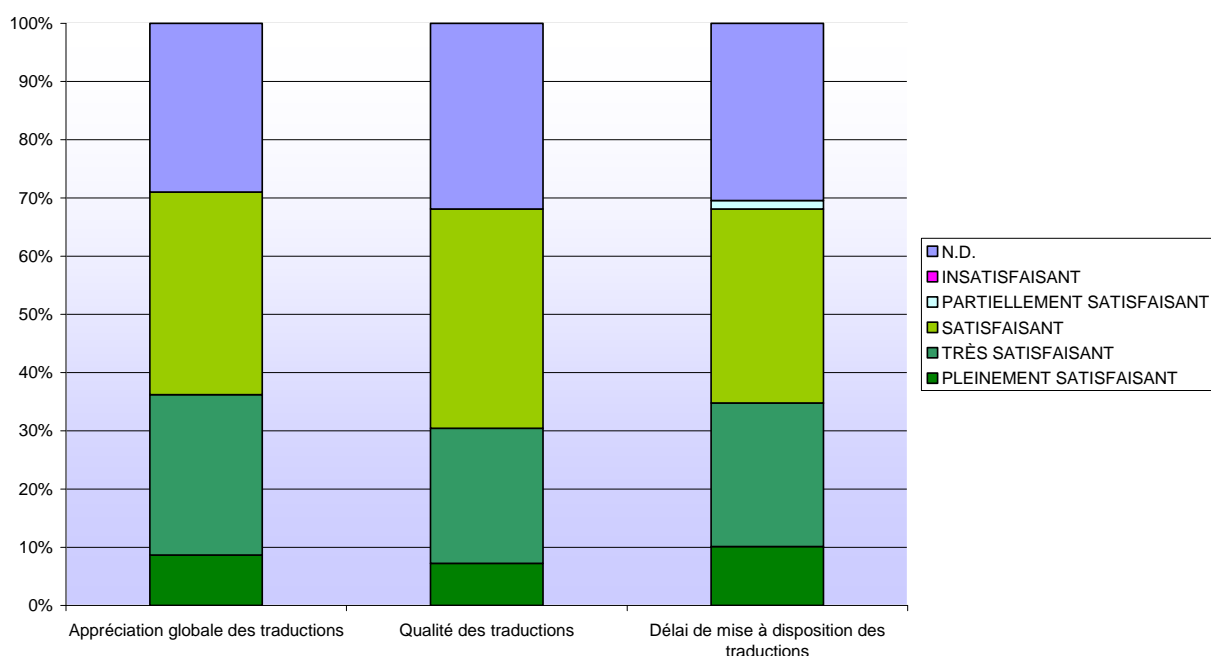
Les questions ci-après portaient sur le service de traduction du PCT :

Tableau 13

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

Degré de satisfaction concernant les traductions**Figure 13**

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

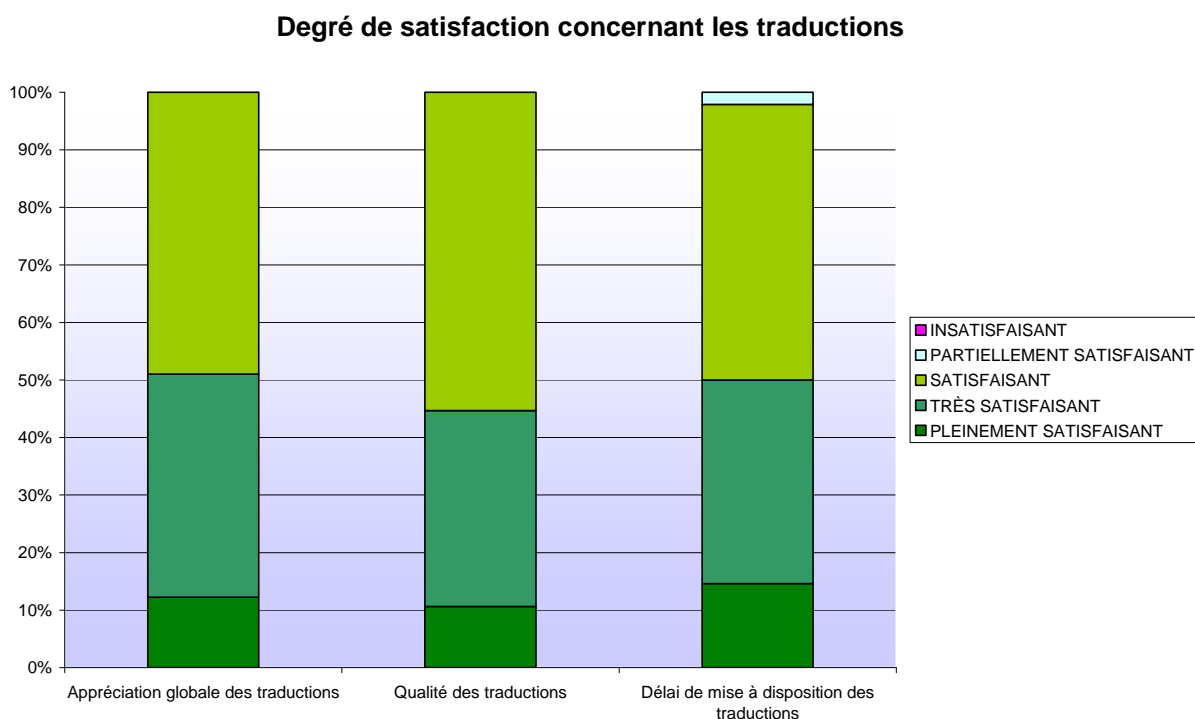


Figure 14

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

Tableau 14

Question	Appréciation globale des traductions	Qualité de la traduction	Délai de mise à disposition des traductions
Pleinement satisfaisant	6	5	7
Très satisfaisant	19	16	17
Satisfaisant	24	26	23
Partiellement satisfaisant	0	0	1
Insatisfaisant	0	0	0
N.d.	20	22	21
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	69	69	69
Pourcentage de "n.d."	29,0	31,9	30,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,6	3,6	3,6

Le tableau 14 montre que l'évaluation du degré de satisfaction globale est restée à un niveau similaire par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2010 auprès des offices du PCT, avec une légère diminution du nombre déjà faible d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant".

Observations relatives au service de traduction

Un petit nombre d'observations ont porté sur la qualité des traductions; il a notamment été indiqué que les déposants entrant dans la phase nationale aux États-Unis d'Amérique ressentaient le besoin de modifier les titres traduits et que, en ce qui concernait la traduction du japonais vers l'anglais, la qualité de la traduction pouvait dans certains cas être améliorée.

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

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

Un petit nombre d'observations portant plus particulièrement sur la poursuite de la coopération ont été reçues, dans lesquelles des remerciements étaient adressés au Bureau international à cet égard. Dans ces observations, les offices encourageaient le développement du partage d'informations et préconisaient, en particulier, l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires concernant l'information relative au PCT.

Parmi les autres observations, on peut noter :

- une demande d'explication concise du mode de calcul des taxes;
- un office indiquant que l'enquête était approfondie et qu'il ne connaissait pas tous les services;
- une demande de prise en charge des frais pour participer aux sessions de l'Assemblée de l'Union du PCT; et
- une demande de formation supplémentaire concernant l'utilisation du logiciel PCT-ROAD.

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.

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

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

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.

La révision de la série de questions a eu un impact positif si l'on considère le nombre bien plus élevé de réponses (recours moins fréquent à la réponse "données non disponibles") aux questions précises sur la coopération internationale dans le cadre du PCT, grâce au système consistant à présenter toutes les questions aux offices remplissant le questionnaire, indépendamment de leurs réponses aux questions précédentes.

Le questionnaire sera examiné et réutilisé, afin de recevoir, au début de l'année 2013, des informations en retour sur les services du PCT au cours de l'année civile 2012.

[L'annexe I suit]

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	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant les activités de coopération entreprises dans le cadre du PCT, telles que formations et séminaires, assistance juridique et coopération technique (informatique) :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant la formation et les séminaires sur le PCT organisés conjointement avec le Bureau international :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :</p> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en œuvre avec le Bureau international :</p>
2	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les formations et séminaires, l'assistance juridique et la coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT :</p>
2a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les activités de formation et de séminaires, d'assistance juridique et de coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT :</p>
3	<p>Veillez indiquer votre appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>PCT-SAFE :</p> <p>PCT-ROAD :</p> <p>PCT-EDI :</p> <p>PCT-COR (sera remplacé par PADOS en 2012) :</p> <p>Site Web PATENTSCOPE :</p> <p>Services Web XML PATENTSCOPE :</p>
4	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT :</p>
4a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT :</p>
5	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'organisation (p. ex., logistique, travaux préparatoires) des réunions des organes administratifs du PCT :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Assemblée de l'Union du PCT :</p> <p>Groupe de travail du PCT :</p> <p>Réunion des administrations internationales du PCT :</p>
6	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :</p>
6a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :</p>

7	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Moyens de communication avec l'équipe de traitement :</p> <p>Disponibilité du personnel :</p> <p>Délai pour répondre aux questions :</p> <p>Qualité du suivi :</p> <p>Expérience/compétence du personnel :</p>	
8	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :	
8a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :	
Question n°	Libellé de la question	Division
9	<p>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) :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Délai de mise à disposition des documents :</p> <p>Exactitude des documents :</p> <p>Délai pour répondre aux questions :</p> <p>Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE :</p> <p>DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 :</p>	
10	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT :	
10a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT :	
11	<p>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) :</p> <p>Appréciation globale :</p> <p>Qualité des traductions :</p> <p>Délai de mise à disposition des traductions :</p>	
12	Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :	
12a	Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :	
13	Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire :	

[Fin de l'annexe I, l'annexe II suit]

Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique

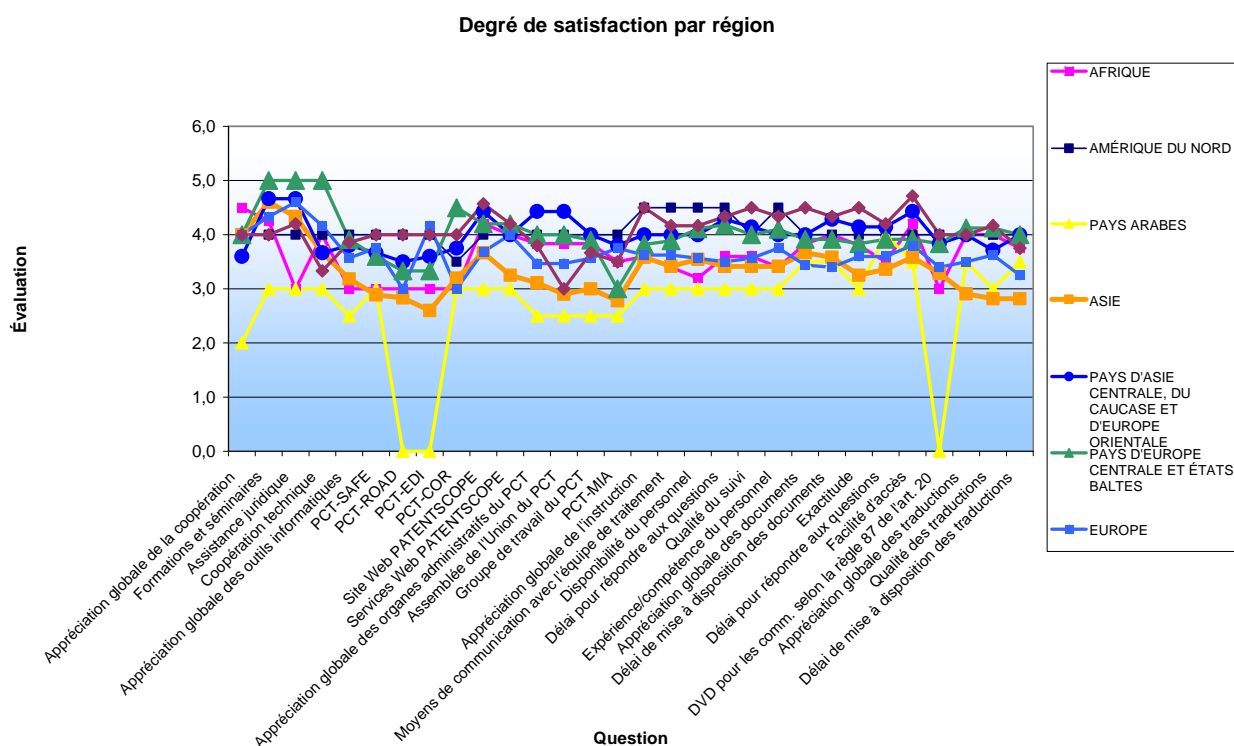


Figure 15

Le diagramme ci-dessus indique le degré de satisfaction par région géographique. Il semblerait que les offices des pays arabes et des pays asiatiques soient moins satisfaits des services fournis par le PCT (inchangés depuis 2010) que les offices des autres régions. On pouvait s'attendre à ce constat dans le domaine informatique en raison des différents niveaux de développement des services informatiques, mais il convient de noter (s'agissant du service de traduction "vers l'anglais" au Bureau international) que cela s'applique aussi au service de traduction⁷. Le degré de satisfaction par région géographique est assez similaire à celui qui ressortait du diagramme présenté pour 2010; cela pourrait aussi indiquer que la perception des variations par région est liée aux différents niveaux d'attente.

[Fin de l'annexe II et du document]

⁷ Cela s'explique peut-être par le fait que ce service concerne les déposants de ces pays lorsque les offices "de deuxième dépôt" sont des pays anglophones.