

**Enquête de satisfaction 2016-2017  
auprès des offices du PCT**

Rapport sur les résultats

**TABLE DES MATIERES**

<b>INTRODUCTION</b>	<b>3</b>
<b>RESUME</b>	<b>4</b>
<b>OFFICES AYANT REPONDU</b>	<b>6</b>
<b>RESULTATS 2016-2017</b>	<b>7</b>
Coopération internationale dans le cadre du PCT	8
Outils informatiques	11
Organisation des réunions des organes administratifs du PCT	14
Opérations relatives à l'instruction des demandes	17
Accessibilité des documents	20
Traduction	23
<b>OBSERVATIONS GENERALES – FIN DE L'ENQUETE</b>	<b>26</b>
<b>CONCLUSIONS ET PROCHAINES ETAPES</b>	<b>26</b>
<b>ANNEXE I – QUESTIONS DE L'ENQUETE</b>	<b>1</b>
<b>ANNEXE II – DEGRE DE SATISFACTION PAR REGION GEOGRAPHIQUE</b>	<b>1</b>

## INTRODUCTION

L'Enquête de satisfaction 2016-2017 auprès des offices du PCT (ci-après dénommée "enquête") visait à évaluer le degré de satisfaction concernant les services fournis par le Bureau international au cours de l'exercice biennal 2016-2017 au titre du PCT. Elle a été adressée à 152 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>. Dans la foulée des enquêtes précédentes qui portaient sur les années 2010, 2011 et 2012, la portée de la présente enquête a été harmonisée en 2013 avec le cycle budgétaire de l'OMPI, en commençant par l'exercice biennal 2014-2015 et se poursuivant par la présente enquête qui porte sur l'exercice biennal 2016-2017.

Le présent rapport présente les résultats de la cinquième édition de l'enquête. Le questionnaire est dans l'ensemble identique à celui de 2010, à l'exception d'un certain nombre de modifications mineures : i) les questions relatives aux outils informatiques du PCT ont été modifiées de manière à comprendre deux questions supplémentaires concernant le système ePCT et une question sur le système "eSearchCopy"; ii) la question relative au service PADOS a été supprimée; et iii) une question concernant l'assistance en matière d'examen des brevets fournie par la Division de la coopération internationale du PCT a été ajoutée.

L'enquête consistait en un questionnaire<sup>2</sup> en ligne diffusé dans les six langues officielles des Nations Unies et portait sur les six domaines 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, qui ont été analysées pour évaluer la satisfaction des offices à l'égard des services fournis par le Bureau international au titre du PCT, constituent une précieuse contribution à l'amélioration de ces services. Une partie des résultats de l'enquête a été utilisée pour établir un indicateur d'exécution dans le cadre du Rapport sur l'exécution du programme pour l'exercice biennal 2016-2017. Le Bureau international a l'intention de renouveler cette enquête dans deux ans, pour l'exercice biennal 2018-2019, afin de déterminer les progrès accomplis et de recenser d'autres possibilités d'amélioration.

---

<sup>1</sup> C.PCT 1528.

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

## RESUME

Dans l'ensemble, 44 des 152 offices ont répondu à l'enquête (26% du total, 17 offices de moins que pour l'exercice biennal 2014-2015). Pour donner un aperçu général, les réponses relatives à l'«Appréciation globale» sont indiquées dans le tableau ci-dessous pour chacun des six domaines des services fournis au titre du PCT qui ont été recensés (dans l'ensemble du rapport, la moyenne ne tient pas compte des cas dans lesquels les données n'étaient pas disponibles («n.d.»)) :

Appréciation globale :	Pleinement satisfaisant (5)	Très satisfaisant (4)	Satisfaisant (3)	Partiellement satisfaisant (2)	Insatisfaisant (1)	N.d.	Moyenne 2016-2017	Moyenne 2014-2015	Moyenne 2012
Activités de coopération	18	16	8	1	0	1	4,2	3,8	3,8
Outils informatiques	13	18	10	1	0	2	4,0	3,7	3,6
Réunions	16	13	10	1	0	4	4,1	3,9	4,0
Opérations	16	17	9	0	0	2	4,2	4,0	4,0
Accessibilité des documents	17	15	10	1	0	1	4,1	4,0	3,9
Traduction	11	8	15	1	0	9	3,8	3,5	3,8

Le tableau ci-dessus, qui vise à mesurer le degré de satisfaction à l'égard des services fournis par le Bureau international au titre du PCT, fait apparaître des moyennes similaires à celles figurant dans les tableaux présentés dans les enquêtes de satisfaction auprès des offices du PCT pour 2012 et pour l'exercice biennal 2014-2015.

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.

Domaine considéré	Taux de satisfaction en % (sauf n.d.)	Taux de satisfaction en % (y compris n.d.)
Activités de coopération	98	95
Outils informatiques	98	93
Réunions	98	95
Opérations	100	92
Accessibilité des documents	98	95
Traduction	98	77

Le tableau ci-dessus ne fait apparaître aucune différence significative par rapport au tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2014-2015 auprès des offices du PCT, à l'exception d'une légère augmentation du taux de satisfaction prenant en considération les données non disponibles (n.d.), ce qui découle vraisemblablement de la baisse du taux de réponse global (un taux de réponse plus élevé dans l'ensemble de l'enquête augmente la probabilité de données non disponibles (n.d.)).

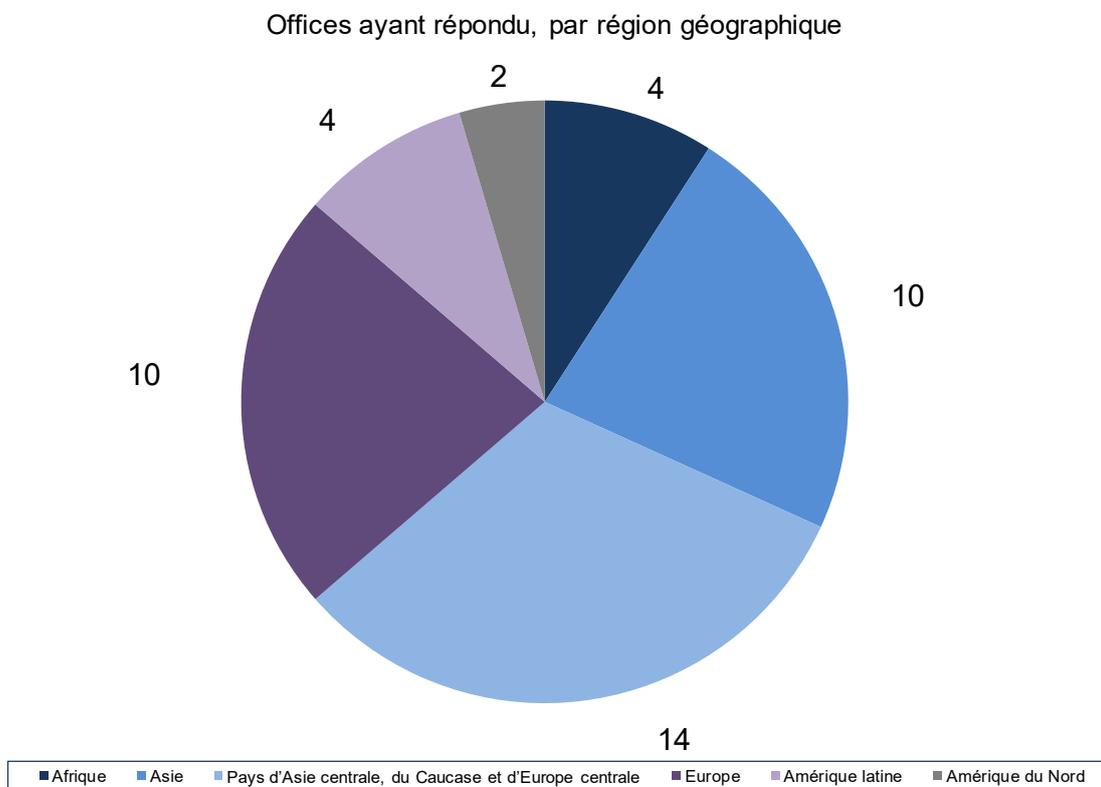
Des observations très variées ont été reçues concernant tous les domaines considérés. Comme dans l'enquête portant sur l'exercice biennal 2014-2015, il ressort des observations formulées que les éléments ci-après devraient être réexaminés en vue d'éventuelles mesures :

- l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires, en particulier en ce qui concerne le système ePCT et l'utilisation de systèmes de dépôt par voie électronique;
- l'intégration de systèmes de paiement dans le système ePCT à l'intention des offices récepteurs, outre le Bureau international agissant en tant qu'office récepteur, et l'amélioration de la mise en réseau des offices récepteurs dans le cadre du système ePCT;
- une plus grande automatisation des procédures en ce qui concerne les documents PCT, en particulier les rapports des administrations chargées de la recherche internationale et des administrations chargées de l'examen préliminaire international;
- la mise à disposition des documents de réunion plus tôt et sous une forme plus concise;
- le fait que les dessins en couleur ont une incidence sur le traitement des demandes par les offices récepteurs; et
- la présentation de l'enquête sous la forme d'un document Microsoft Word à remplir.

Un examen des résultats par niveau de développement des pays et région géographique figure à l'annexe II.

## OFFICES AYANT REPONDU

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



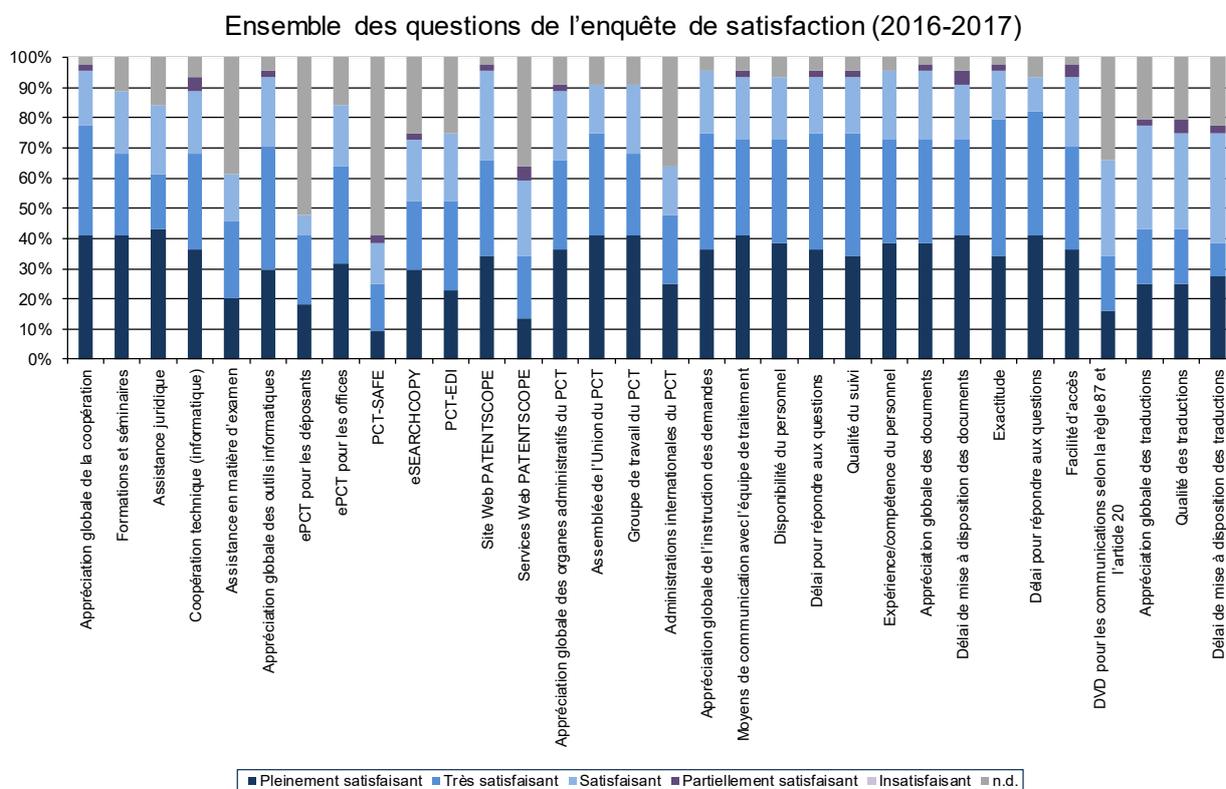
Les 44 offices ayant répondu représentent, globalement, un large éventail d'offices.

Ils assurent une large représentation des différentes régions du monde.

Le nombre total d'offices ayant répondu a baissé depuis l'enquête portant sur l'exercice biennal 2014-2015; cela pourrait découler d'une certaine lassitude à donner des avis dans le cadre d'enquêtes.

## RESULTATS 2016-2017

L'ensemble des résultats<sup>3</sup> indiquant le degré de satisfaction figure dans le diagramme ci-après.



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".

Par rapport aux résultats des enquêtes 2010, 2011, 2012 et 2014-2015, le degré de satisfaction en ce qui concerne la plupart des questions individuelles a légèrement augmenté. Comme en 2010, 2011, 2012 et 2014-2015, le nombre de réponses indiquant des données non disponibles (n.d.) cadre avec l'utilisation effective des services considérés (par exemple, un grand nombre d'États membres ne reçoivent plus les DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20).

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.

<sup>3</sup> Un résumé des questions de l'enquête figure à l'annexe I et une évaluation des résultats par région géographique est présentée à l'annexe II.

## Coopération internationale dans le cadre du PCT

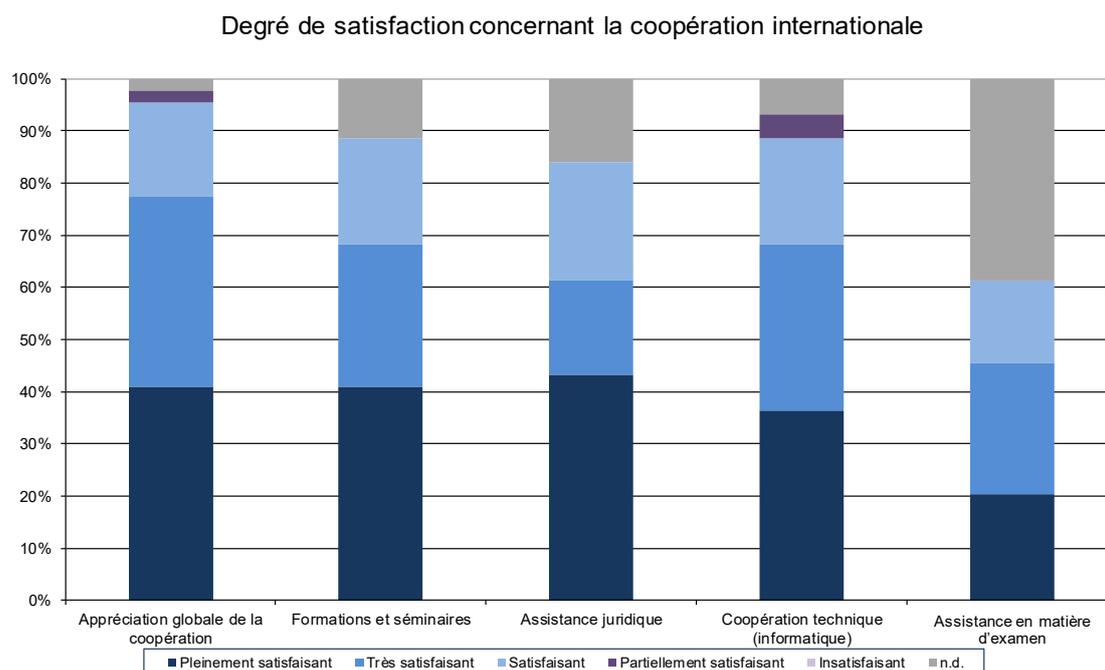
### Questions

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

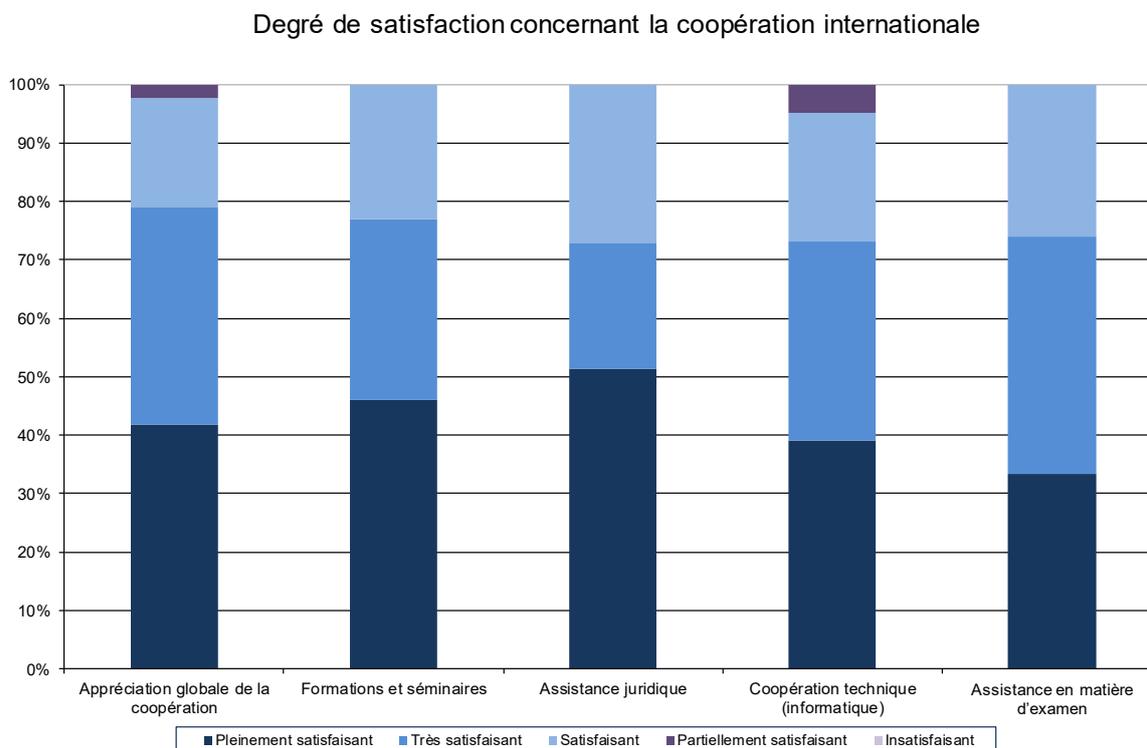
Question n°	Libellé de la question
1	Veillez indiquer votre appréciation concernant les activités de coopération entreprises dans le cadre du PCT, telles que formations et séminaires, assistance juridique et coopération technique (informatique)
	Appréciation globale
	Formation et séminaires sur le PCT organisés par le Bureau international ou conjointement avec le Bureau international
	Assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international
	Coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en œuvre avec le Bureau international
	Assistance en matière d'examen de brevets selon le PCT
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.).



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



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

	Appréciation globale de la coopération	Formation et séminaires	Assistance juridique	Coopération informatique	Assistance en matière d'examen
Pleinement satisfaisant	18	18	19	16	9
Très satisfaisant	16	12	8	14	11
Satisfaisant	8	9	10	9	7
Partiellement satisfaisant	1	0	0	2	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0
n.d.	1	5	7	3	17
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de “n.d.”	2,3	11,4	15,9	6,8	38,6
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1

Il ressort du tableau ci-dessus que, par rapport au tableau présenté dans l'enquête de satisfaction portant sur l'exercice 2014-2015, le degré de satisfaction globale à l'égard de la coopération internationale dans le cadre du PCT a augmenté, passant de 3,8 en 2014-2015 à 4,2 en 2016-2017.

Les données font apparaître un degré de satisfaction élevé dans tous les domaines de la coopération internationale dans le cadre du PCT.

Le nombre élevé de données non disponibles concernant la question relative à l'assistance en matière d'examen de brevets découle du fait que parmi les offices ayant répondu au questionnaire figurent ceux des pays industrialisés où ce type d'assistance n'est pas fourni.

#### *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 font généralement apparaître une bonne perception des activités de coopération internationale dans le cadre du PCT et reconnaissent la valeur des activités de formation et des séminaires organisés par l'OMPI.

Un certain nombre d'offices ont demandé un renforcement des activités de formation et des séminaires, notamment en ce qui concerne l'utilisation des outils informatiques (ePCT, CASE, dépôt électronique, etc.) et de l'assistance en matière d'examen des brevets. En particulier, plusieurs offices de pays industrialisés ont demandé la mise en place d'activités de formation au système ePCT (notamment la fonctionnalité Déposant, probablement pour permettre au personnel d'aider les déposants locaux qui utilisent le système).

## Outils informatiques

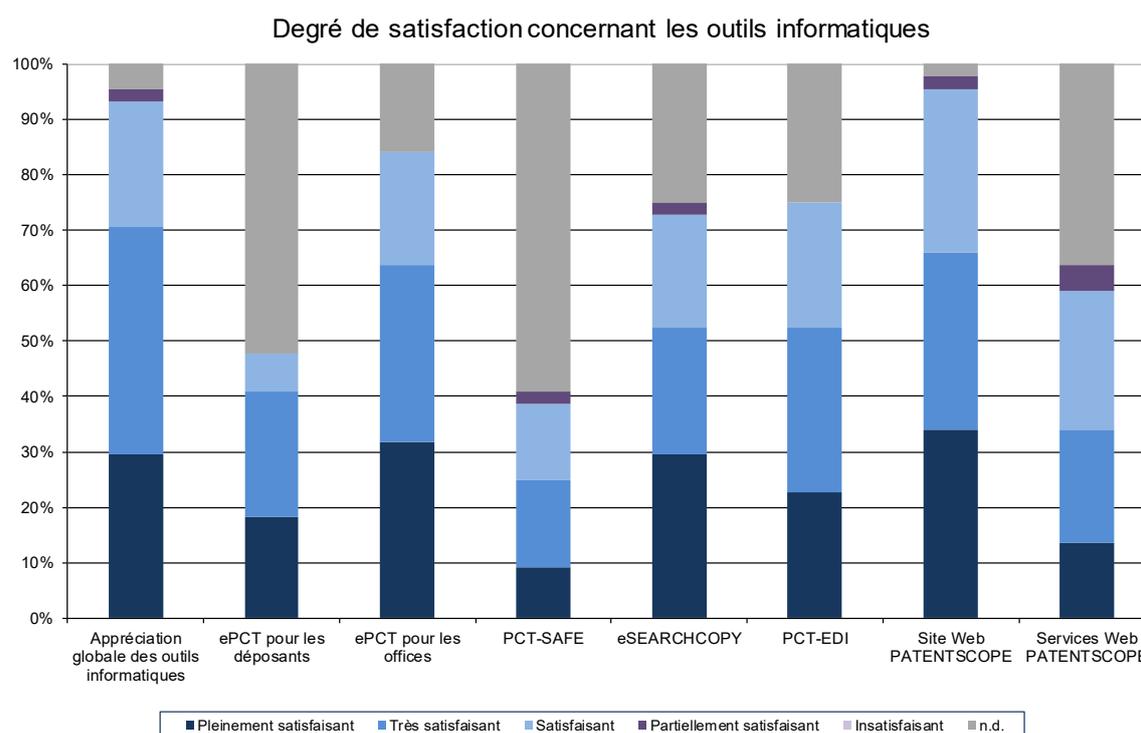
### Questions

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

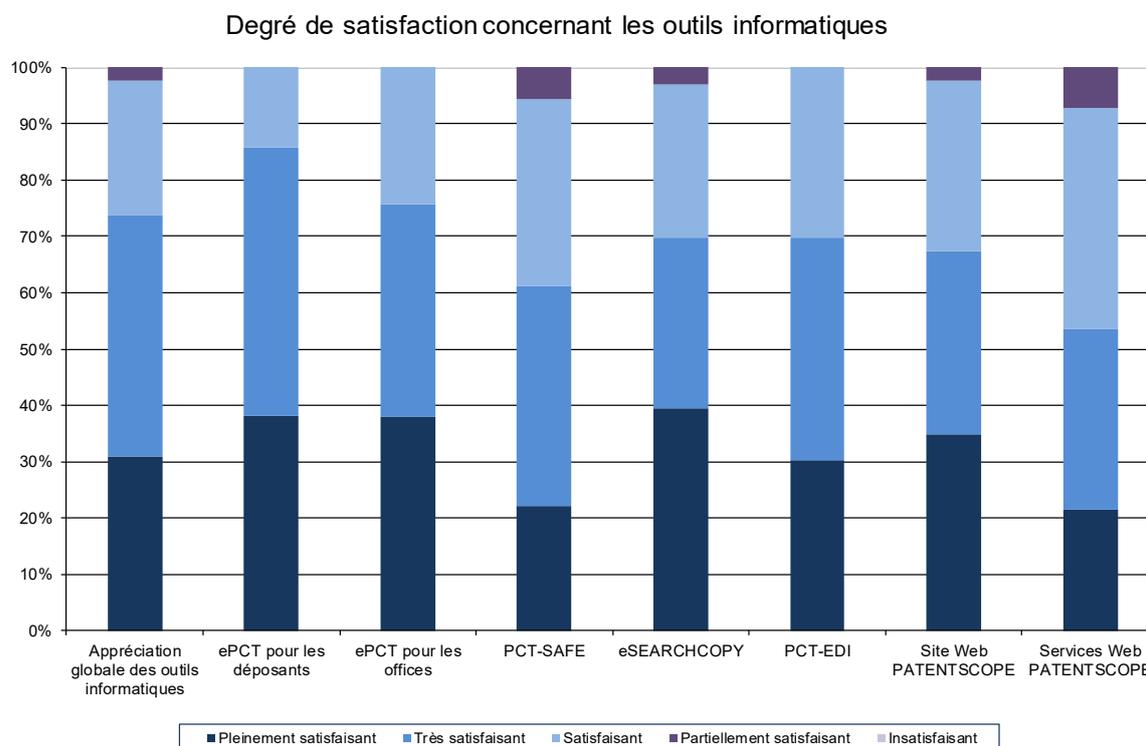
Question n°	Libellé de la question
3	Veillez indiquer votre appréciation concernant les outils informatiques du PCT
	Appréciation globale
	ePCT pour les déposants
	ePCT pour les offices
	PCT-SAFE
	eSearchCopy
	PCT-EDI
	Site Web PATENTSCOPE
Services Web XML PATENTSCOPE	
4	Veillez faire part de toute réflexion 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.).



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



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

	Appréciation globale des outils informatiques	ePCT pour les déposants	ePCT pour les offices	PCT-SAFE	eSEARCH COPY	PCT-EDI	Site Web P'SCOPE	Services Web P'SCOPE
Pleinement satisfaisant	13	8	14	4	13	10	15	6
Très satisfaisant	18	10	14	7	10	13	14	9
Satisfaisant	10	3	9	6	9	10	13	11
Partiellement satisfaisant	1	0	0	1	1	0	1	2
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0	0	0
n.d.	2	23	7	26	11	11	1	16
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de "n.d."	4,5	52,3	15,9	59,1	25,0	25,0	2,3	36,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	4,2	4,1	3,8	4,1	4,0	4,0	3,7

Il ressort de ce tableau que, par rapport aux tableaux présentés dans les enquêtes 2010, 2011 et 2012, alors que le degré global de satisfaction a augmenté, passant de 3,6 à 3,7 en 2014-2015, l'appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT a encore augmenté, atteignant 4,0 en 2016-2017.

Au regard du faible nombre d'évaluations faisant état d'une insatisfaction reçues en 2012, aucune évaluation de ce type n'a été reçue en 2014-2015 et 2016-2017.

Les données témoignent d'un degré de satisfaction plus élevé à l'égard du système ePCT et du système eSearchCopy par rapport aux 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. Toutefois, en ce qui concerne le système ePCT pour les déposants, le taux de données non disponibles est plus élevé compte tenu du fait que cette partie du système ePCT est davantage utilisée par les déposants que par le personnel des offices.

#### Observations relatives aux outils informatiques du PCT

D'une façon générale, une bonne partie des observations formulées témoignent d'une satisfaction à l'égard des outils et services informatiques fournis, tandis que la majorité des observations portent sur des demandes individuelles d'amélioration auxquelles les outils informatiques doivent permettre de répondre.

#### Portail ePCT

Un certain nombre d'offices ont fait part d'un degré de satisfaction élevé à l'égard du portail ePCT et ont formulé des propositions relatives à d'éventuelles améliorations d'éléments précis des fonctionnalités.

#### PATENTSCOPE

Les observations relatives au portail PATENTSCOPE confirment qu'il est largement utilisé et que les offices font largement appel au système pour obtenir les documents relatifs à la demande internationale. Un office a demandé qu'il soit possible d'effectuer des recherches sur la base de la restauration du droit de priorité.

## Organisation des réunions des organes administratifs du PCT

### Questions

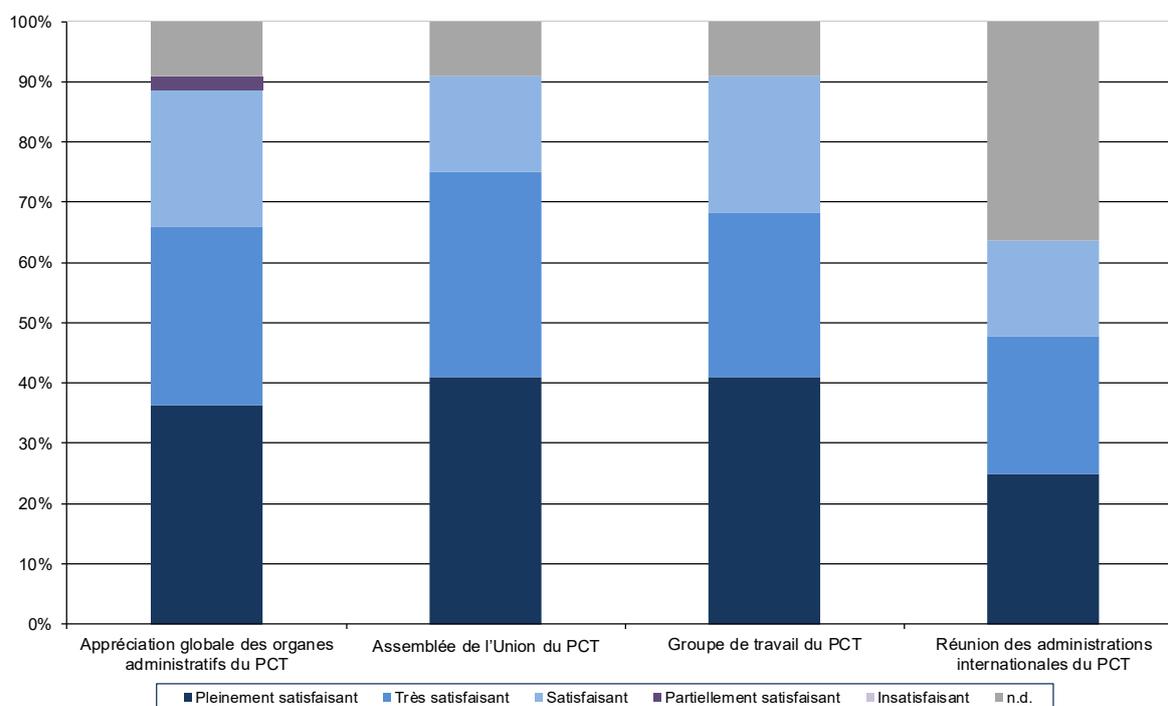
Les questions ci-après portent sur l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT.

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

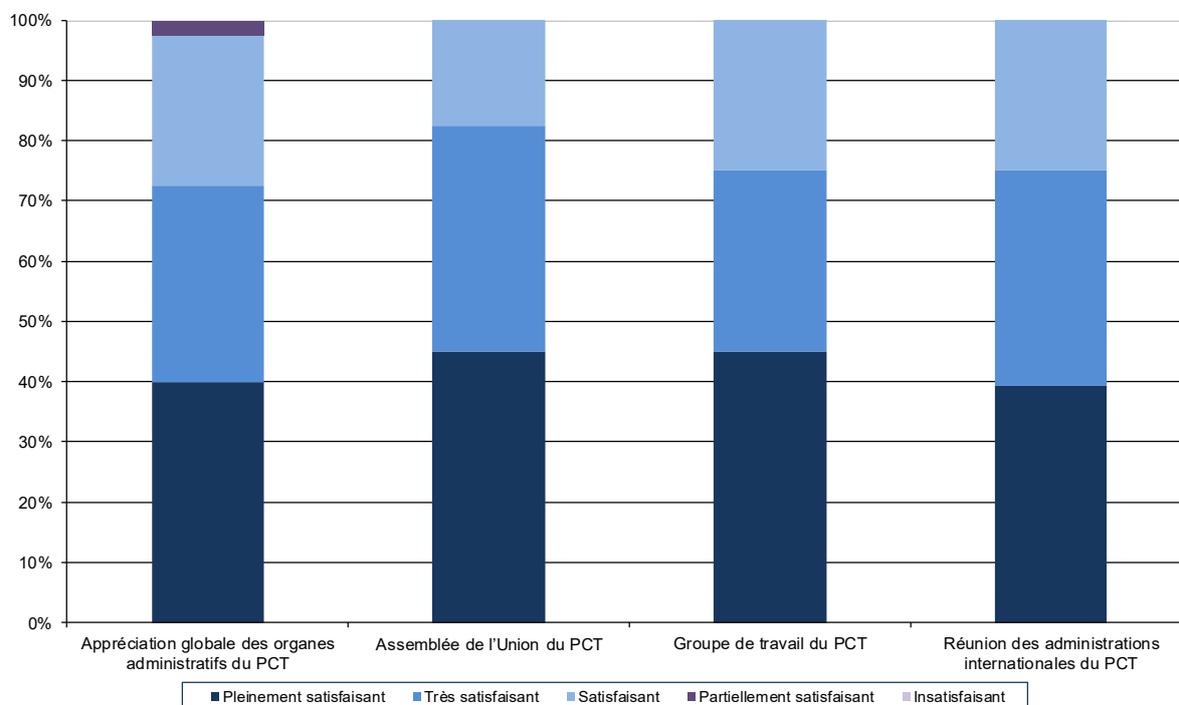
Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.).

Degré de satisfaction concernant les organes administratifs



Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.)

Degré de satisfaction concernant les organes administratifs



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

	Appréciation globale des organes administratifs du PCT	Assemblée de l'Union du PCT	Groupe de travail du PCT	Réunion des administrations internationales du PCT
Pleinement satisfaisant	16	18	18	11
Très satisfaisant	13	15	12	10
Satisfaisant	10	7	10	7
Partiellement satisfaisant	1	0	0	0
Insatisfaisant	0	0	0	0
n.d.	4	4	4	16
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de “n.d.”	9,1	9,1	9,1	36,4
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,1	4,3	4,2	4,1

Ce tableau montre que le degré de satisfaction global est identique à celui qui ressort du tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2014-2015, à l'exception d'une réponse “Partiellement satisfaisant”.

Les réponses continuent de témoigner d'un degré élevé de satisfaction à l'égard de l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT. Si l'on considère le taux de réponses "non disponible" pour les différentes questions, le taux plus élevé de réponses "non disponible" en ce qui concerne la Réunion des administrations internationales instituées en vertu du PCT était prévisible dans la mesure où tous les offices nationaux ne participent pas à cette réunion.

Néanmoins, si l'on considère les trois réunions annuelles, le pourcentage d'offices ayant donné les évaluations "Partiellement satisfaisant" ou "Insatisfaisant" est proche de zéro, ce qui signifie que les organes administratifs sont administrés de manière cohérente avec un bon niveau de satisfaction.

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

D'une manière générale, les observations formulées en réponse à l'enquête 2016-2017 font ressortir les trois points suivants :

- les offices sont généralement satisfaits des réunions;
- la fourniture de services d'interprétation en langue chinoise est demandée; et
- comme les années précédentes, plusieurs offices demandent la mise à disposition d'un ordre du jour détaillé et de documents de réunion le plus tôt possible avant la tenue des réunions.

## Opérations relatives à l’instruction des demandes

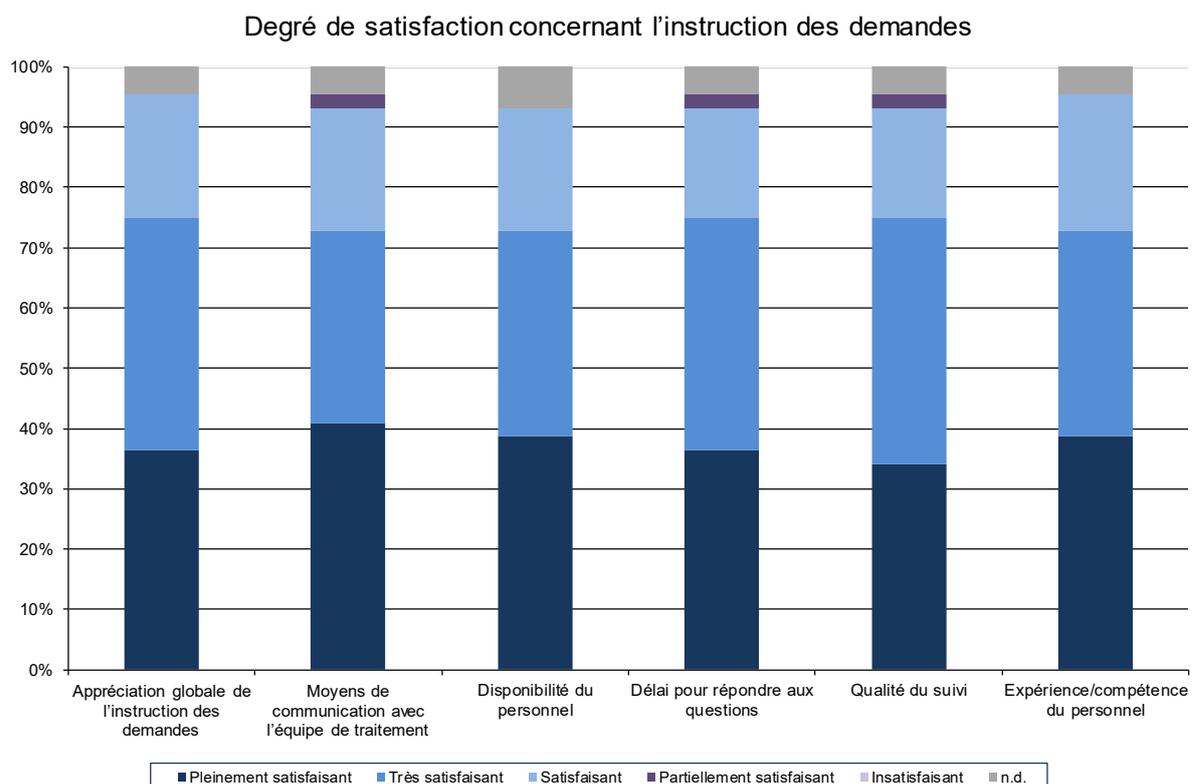
### Questions

Les questions ci-après portent sur l’instruction des demandes selon le PCT.

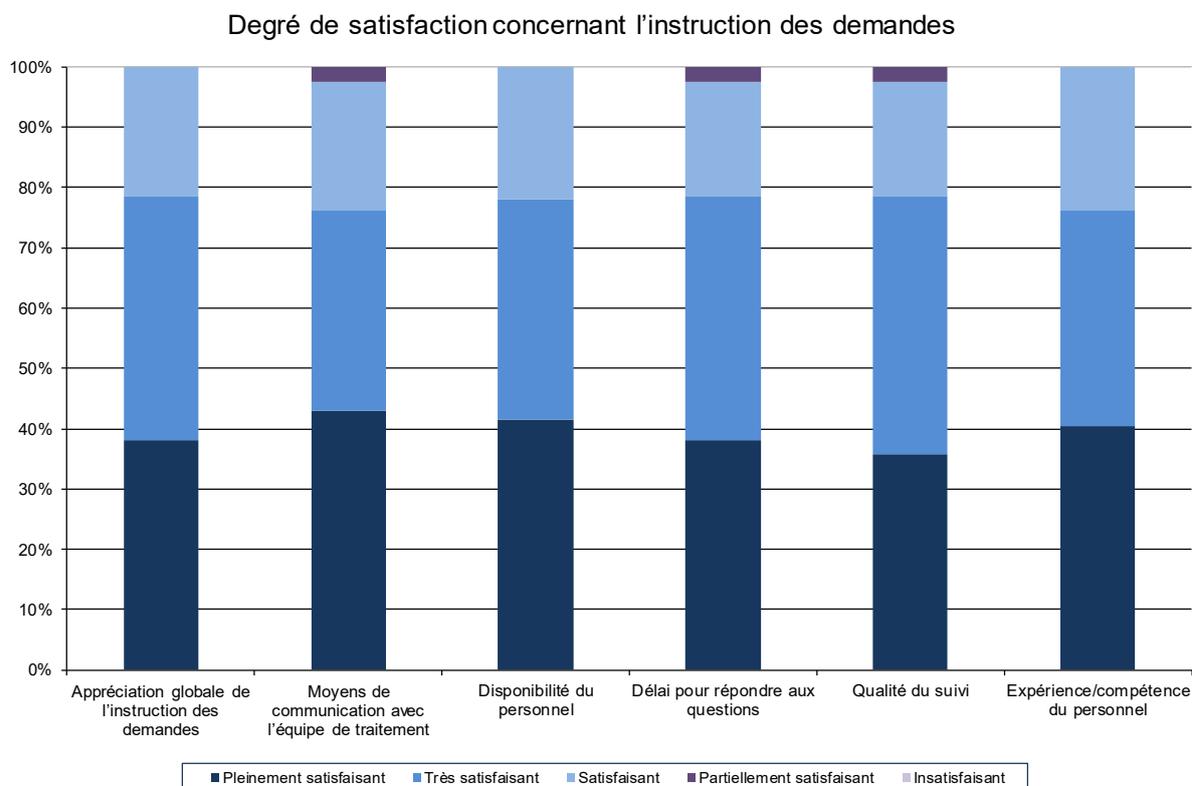
Question n°	Libellé de la question
7	Veillez indiquer votre appréciation concernant l’instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international
	Appréciation globale
	Moyens de communication avec l’équipe de traitement
	Disponibilité du personnel
	Délai 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 réponses “non disponible” (n.d.).



Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.)



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

	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	16	18	17	16	15	17
Très satisfaisant	17	14	15	17	18	15
Satisfaisant	9	9	9	8	8	10
Partiellement satisfaisant	0	1	0	1	1	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
n.d.	2	2	3	2	2	2
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de "n.d."	4,5	4,5	6,8	4,5	4,5	4,5
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,2	4,2	4,2	4,1	4,1	4,1

Ce tableau montre que, par rapport au tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2014-2015, le degré de satisfaction global a légèrement augmenté, passant de 4,0 à 4,2

en 2016-2017 et que le nombre d'offices donnant une réponse "Partiellement satisfaisant" a baissé, passant de 2 en 2014-2015 à 0 en 2016-2017.

Les réponses continuent de témoigner d'un degré de satisfaction élevé à l'égard de tous les aspects de l'instruction des demandes selon le PCT.

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

Un certain nombre d'observations font état des bonnes relations de travail entre l'équipe de traitement du Bureau international et le personnel des offices. Certains offices se félicitent notamment de l'aide apportée dans l'utilisation du service ePCT.

Il a été suggéré de mettre davantage en relief les points de contact destinés à fournir des informations en retour aux utilisateurs, et de communiquer les coordonnées du personnel aux offices. En outre, il a été observé que le traitement des demandes sur papier retarde parfois l'accès des administrations chargées de la recherche internationale au fichier dans le système ePCT.

## Accessibilité des documents

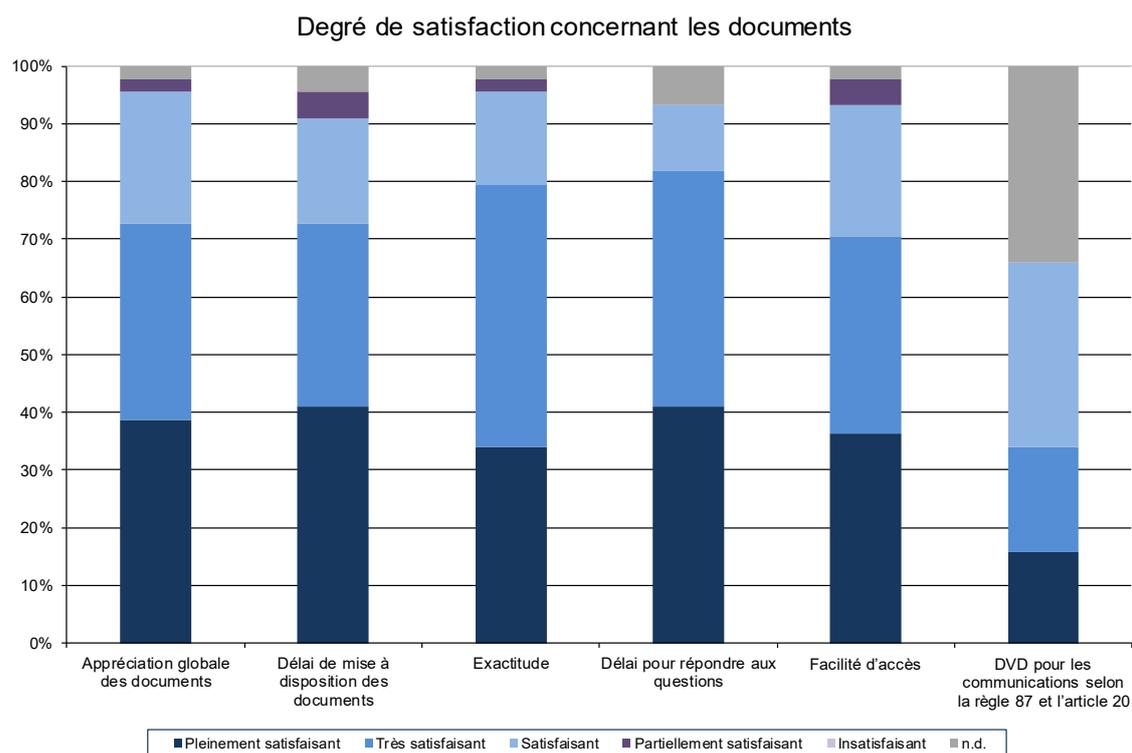
### Questions

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

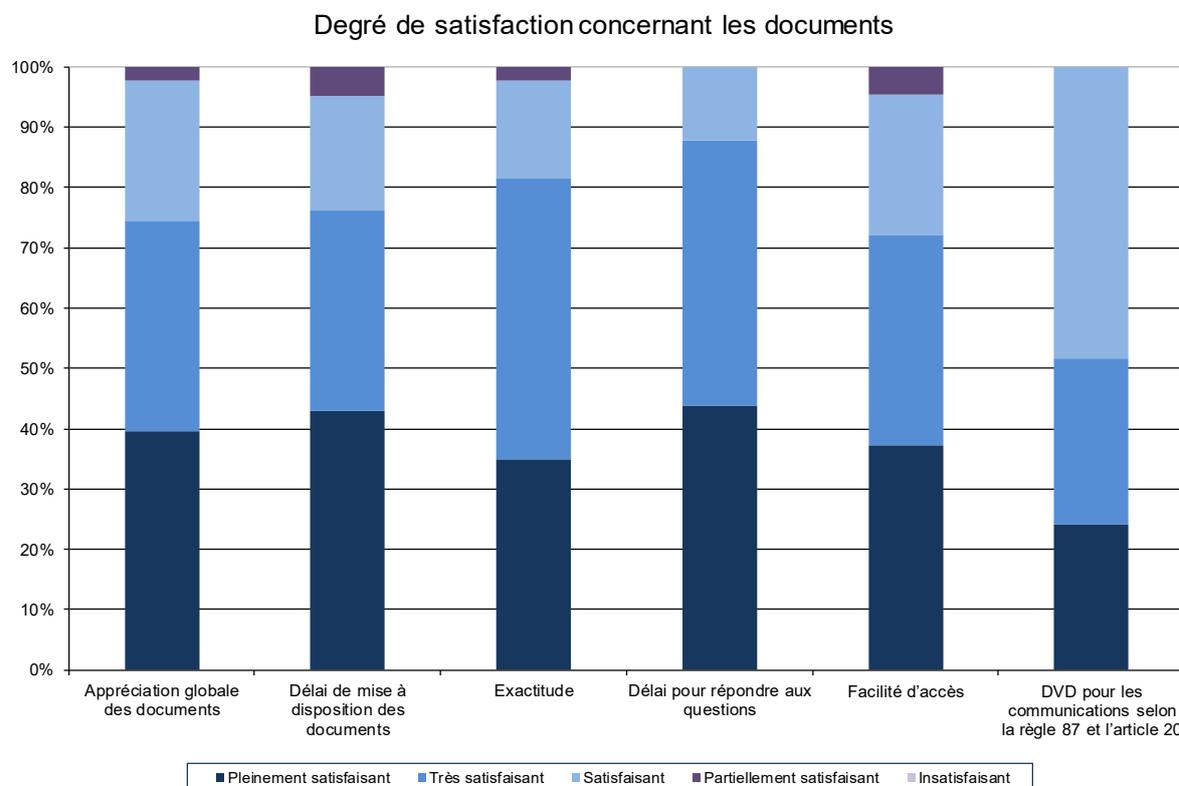
Question n°	Libellé de la question
9	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT)
	Appréciation globale
	Délai de mise à disposition 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 réponses "non disponible" (n.d.).



Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.).



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

	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	17	18	15	18	16	7
Très satisfaisant	15	14	20	18	15	8
Satisfaisant	10	8	7	5	10	14
Partiellement satisfaisant	1	2	1	0	2	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
n.d.	1	2	1	3	1	15
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de "n.d"	2,3	4,5	2,3	6,8	2,3	34,1
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,1	4,1	4,1	4,3	4,0	3,8

Ce tableau montre que, par rapport au tableau présenté pour l'enquête de 2014-2015, le degré de satisfaction global a légèrement augmenté, passant de 4,0 à 4,1. À l'inverse, le nombre de

réponses “Insatisfaisant” ou “Partiellement satisfaisant” est passé de 0 en 2014-2015 à 1 en 2016-2017.

Les réponses continuent de témoigner d'un degré de satisfaction élevé à l'égard de tous les aspects du service des documents du PCT et il convient de noter que le degré de satisfaction à l'égard des DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 est moins élevé que dans d'autres domaines.

#### Portée du service des documents

Les DVD de données brutes pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 n'intéressent pas de nombreux offices (le Bureau international encourage les offices à ne plus recevoir les DVD pour les communications selon l'article 20) et leur utilisation diminue progressivement; ils sont remplacés par des mécanismes de transfert de données en ligne, selon que de besoin; c'est ce que fait apparaître la fréquence élevée des réponses “Non disponible” à cette question.

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

Un certain nombre d'observations témoignent de la satisfaction des offices concernant la facilité d'accès aux documents grâce à PATENTSCOPE, y compris la mise à disposition des documents en espagnol.

Les observations comprennent notamment plusieurs suggestions d'amélioration de l'instruction des demandes internationales :

- la mise à disposition d'interfaces de programmation d'applications (API) (déjà disponibles dans le cadre du service Web PATENTSCOPE);
- la mise à disposition de documents relatifs à l'ouverture anticipée de la phase nationale par l'intermédiaire du système ePCT;
- une demande tendant à la suppression de la remise des DVD à un office donné;
- une demande tendant à la suppression, dans la mesure du possible, de la vérification par saisie d'un code de confirmation pour les offices nationaux; et
- une proposition relative à l'adjonction d'un point de contact à l'interface utilisateur de PATENTSCOPE (censé s'ajouter au forum de PATENTSCOPE).

## Traduction

### Questions

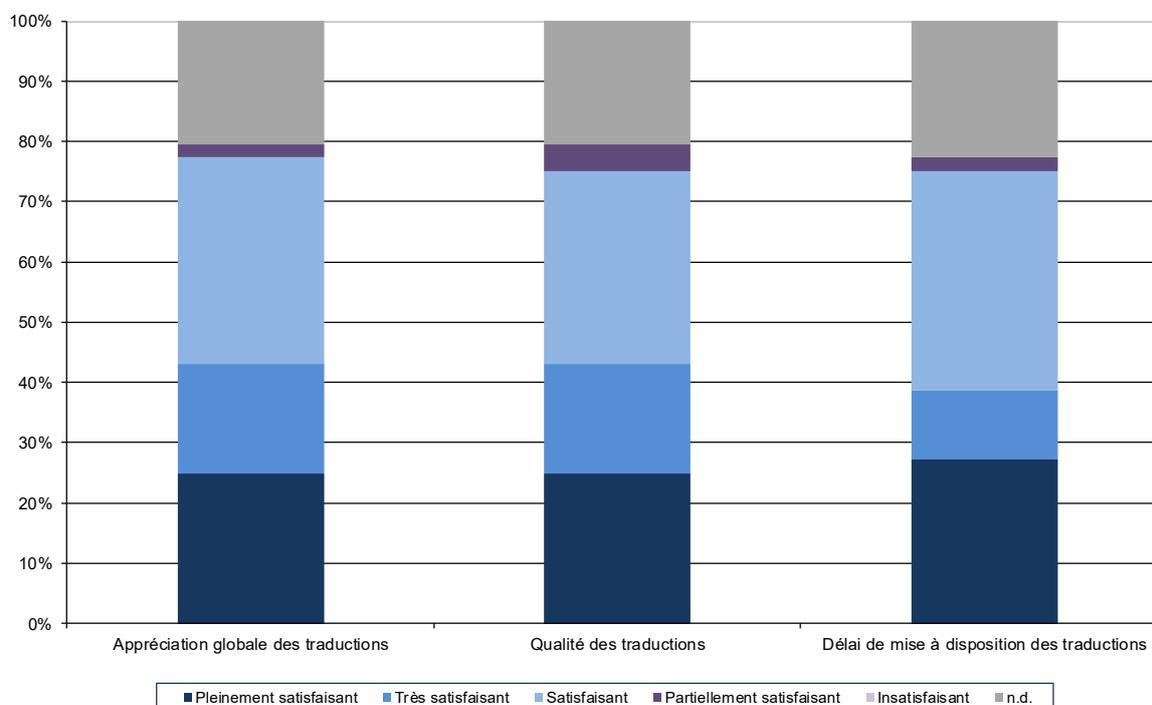
Les questions ci-après portent sur le service de traduction du PCT.

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

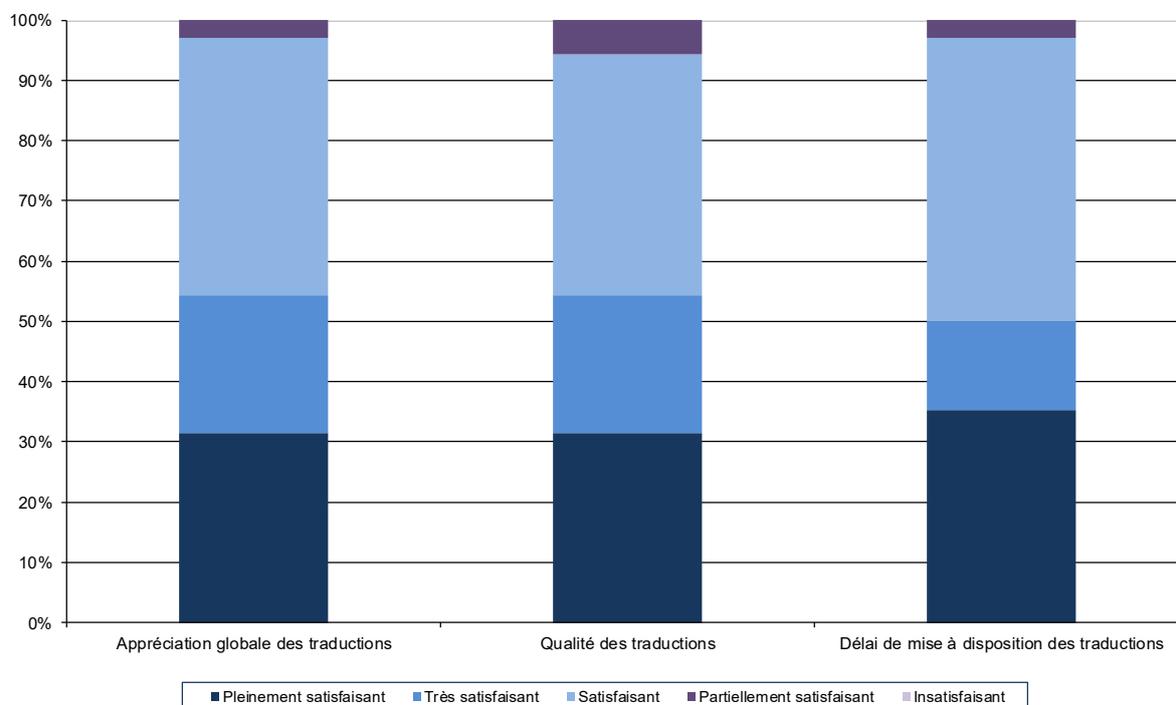
Le diagramme ci-après présente l'ensemble des résultats, y compris pour les réponses "non disponible" (n.d.)

Degré de satisfaction concernant les traductions



Le diagramme ci-après présente les résultats sans tenir compte des réponses “non disponible” (n.d.)

Degré de satisfaction concernant les traductions



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

	Appréciation globale des traductions	Qualité de la traduction	Délai de mise à disposition des traductions
Pleinement satisfaisant	11	11	12
Très satisfaisant	8	8	5
Satisfaisant	15	14	16
Partiellement satisfaisant	1	2	1
Insatisfaisant	0	0	0
n.d.	9	9	10
<b>NOMBRE TOTAL DE REPONSES</b>	<b>44</b>	<b>44</b>	<b>44</b>
Pourcentage de “n.d.”	20,5	20,5	22,7
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,8	3,8

Ce tableau montre que, par rapport au tableau présenté pour l'enquête de satisfaction 2014-2015, le degré de satisfaction global a augmenté, passant de 3,5 à 3,8 en 2016-2017 et le nombre de réponses faisant état de données non disponibles a baissé à 9 (alors qu'il s'établissait à 20 en 2014-2015). Le nombre de réponses “Insatisfaisant” ou “Partiellement satisfaisant” est passé à 1 (contre 0 en 2014-2015).

Les réponses continuent de témoigner d'un degré de satisfaction élevé à l'égard de tous les aspects du service de traduction du PCT.

*Observations relatives au service de traduction du PCT*

Un petit nombre d'observations ont porté sur la qualité des traductions, au regard de l'exactitude des traductions et de leur mise à disposition dans les délais de manière à ce que les déposants puissent utiliser les traductions dans le cadre du Patent Prosecution Highway.

## **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.

Deux observations ont été formulées : l'une demandant l'adjonction de questions relatives au WIPO CASE et à sa capacité de traiter des données structurées, et l'autre tendant à ce que, à l'avenir, l'enquête soit présentée sous la forme d'un document Microsoft Word à remplir.

## **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.

Il ressort des observations formulées que les éléments ci-après devraient être réexaminés en vue d'éventuelles mesures :

- l'organisation de formations et de séminaires supplémentaires, en particulier en ce qui concerne le système ePCT et l'utilisation de systèmes de dépôt par voie électronique;
- l'intégration de systèmes de paiement dans le système ePCT à l'intention des offices récepteurs, outre le Bureau international agissant en tant qu'office récepteur, et l'amélioration de la mise en réseau des offices récepteurs dans le cadre du système ePCT;
- une plus grande automatisation des procédures en ce qui concerne les documents PCT, en particulier les rapports des administrations chargées de la recherche internationale et des administrations chargées de l'examen préliminaire international;
- la mise à disposition des documents de réunion plus tôt et sous une forme plus concise;
- le fait que les dessins en couleur ont une incidence sur le traitement des demandes par les offices récepteurs; et
- la présentation de l'enquête sous la forme d'un document Microsoft Word à remplir.

En ce qui concerne la procédure suivie, l'utilisation de l'outil en ligne Opinio était auparavant considérée comme une réussite, dans la mesure où seuls quelques offices avaient rencontré des difficultés d'utilisation et aucun commentaire négatif n'avait été reçu concernant les précédentes enquêtes; toutefois, dans l'enquête 2016-2017, une proposition a été reçue tendant à ce que l'enquête soit présentée sous la forme d'un document Word à remplir en lieu et place du formulaire en ligne.

[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<sup>4</sup> :

Question n°	Libellé de la question	Division
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> <p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'assistance en matière d'examen de brevets, y compris la formation</p>	<p>PCT ICD</p> <p>PCT ICD</p> <p>PCT LURD</p> <p>PCT ICD</p> <p>PCT ICD</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>	PCT ICD/LURD
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>	PCT ICD
3	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant les outils informatiques du PCT</p> <p style="padding-left: 40px;">Appréciation globale</p> <p style="padding-left: 40px;">ePCT pour les déposants</p> <p style="padding-left: 40px;">ePCT pour les offices</p> <p style="padding-left: 40px;">PCT-SAFE</p> <p style="padding-left: 40px;">eSearchCopy</p> <p style="padding-left: 40px;">PCT-EDI</p> <p style="padding-left: 40px;">Site Web PATENTSCOPE</p> <p style="padding-left: 40px;">Services Web XML PATENTSCOPE</p>	<p>PCT IS</p>
4	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT</p>	PCT IS
4a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT</p>	PCT IS
5	<p>Veillez indiquer votre appréciation concernant l'organisation (p. ex., logistique, travaux préparatoires) des réunions des organes administratifs du PCT</p> <p style="padding-left: 40px;">Appréciation globale</p> <p style="padding-left: 40px;">Assemblée de l'Union du PCT</p> <p style="padding-left: 40px;">Groupe de travail du PCT</p> <p style="padding-left: 40px;">Réunion des administrations internationales du PCT</p>	<p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p> <p>PCT BDD</p>
6	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT</p>	PCT BDD
6a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT</p>	PCT BDD

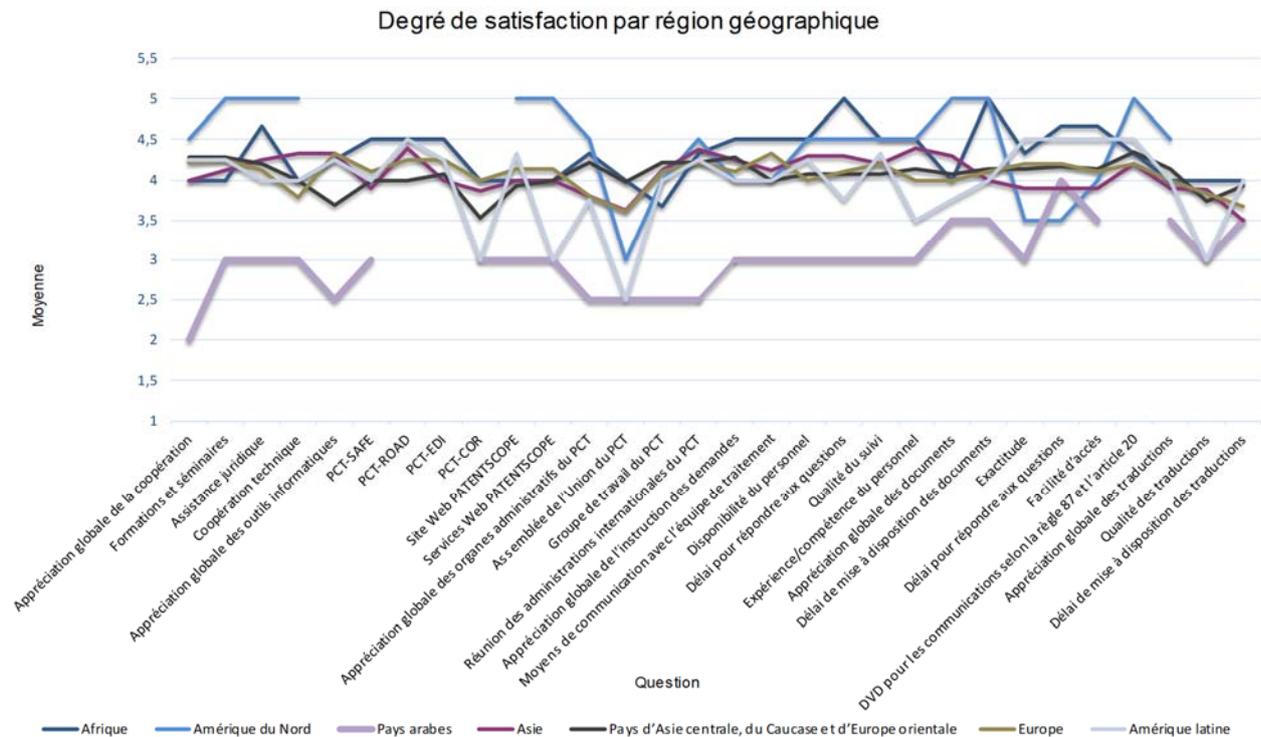
<sup>4</sup> Dans le tableau, la colonne "Division" est indicative dans la mesure où certaines questions peuvent concerner plusieurs divisions.

Annexe I  
page 2

Question n°	Libellé de la question	Division
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>	<p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p> <p>PCT OPS</p>
8	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT</p>	PCT OPS
8a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT</p>	PCT OPS
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>	<p>PCT OPS (Documents)</p>
10	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT</p>	PCT OPS (Documents)
10a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT</p>	PCT OPS (Documents)
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>	<p>PCT OPS (Traduction)</p> <p>PCT OPS (Traduction)</p> <p>PCT OPS (Traduction)</p>
12	<p>Veillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT</p>	PCT OPS (Traduction)
12a	<p>Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT</p>	PCT OPS (Traduction)
13	<p>Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire</p>	GENERAL

[L'annexe II suit]

## DEGRE DE SATISFACTION PAR REGION GEOGRAPHIQUE



Le diagramme ci-dessus indique le degré de satisfaction par région géographique. Il semblerait que les offices des pays arabes soient moins satisfaits des services fournis par le PCT que les offices des autres régions (en 2014-2015, les offices des pays asiatiques et des pays africains étaient moins satisfaits des services fournis). 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 que cela s'applique aussi au service des opérations du PCT. Ce degré de satisfaction moindre pourrait être dû au nombre de réponses inférieur à celui requis pour que les résultats soient considérés du point de vue statistique comme étant représentatifs dans chacune des régions.

[Fin de l'annexe II et du document]