

Rapport sur l'enquête de satisfaction 2018- 2019 auprès des offices du PCT

Table des matières

Résumé	3
Objectifs de l'enquête	7
Participants.....	7
Méthodologie	8
Résultats	9
I. Activités de coopération internationale dans le cadre du PCT	9
Résumé des résultats	16
Pistes proposées	17
II. Outils informatiques et services en ligne du PCT.....	18
Résumé des résultats	20
Pistes proposées	20
III. Accessibilité des données et des documents du PCT	21
Résumé des résultats	22
Pistes proposées	22
IV. Service des Operations du PCT.....	23
Résumé des résultats	25
V. Service de traduction du PCT	25
Résumé des résultats	28
Pistes proposées	28
VI. organes administratifs du PCT	29
Résumé des résultats	32
Pistes proposées	33
Suggestions pour la prochaine enquête.....	33
Annexe I - Commentaires des offices	34
Annexe II - Questionnaire	38

RÉSUMÉ

Ce rapport présente les résultats de l'«Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT», qui a consisté à recueillir les observations des offices de propriété intellectuelle, en leurs différentes qualités, concernant les activités du PCT menées au cours de l'exercice biennal 2018 et 2019 («enquête 2018-2019 auprès des offices»).

L'enquête 2018-2019 auprès des offices a été initialement menée du 22 avril 2020 à la fin du mois de mai 2020, puis a été prolongée jusqu'à la fin du mois de juin 2020 compte tenu du faible nombre de réponses obtenues en raison de la pandémie de COVID-19. La dernière réponse a été reçue par courrier électronique le 13 juillet 2020.

Sur les 153 États membres du PCT, **57** offices ont répondu à l'enquête 2018-2019 auprès des offices, ce qui représente une augmentation de **34 %** en comparaison avec la précédente enquête auprès des offices du PCT (44 réponses avaient été reçues lors de l'[enquête relative à l'exercice biennal 2016/2017](#)).

L'enquête 2018-2019 auprès des offices a été menée selon une nouvelle méthodologie et sous la forme d'un nouveau questionnaire (voir l'[Annexe II](#)). Même si les questions posées dans l'enquête 2018-2019 auprès des offices étaient différentes de celles formulées dans les enquêtes précédentes, le nouveau questionnaire avait également pour objectif de couvrir les six services et activités évalués dans le cadre des enquêtes précédentes (à titre de référence et pour des informations générales complémentaires, voir le [rapport sur l'enquête relative à l'exercice biennal 2016/2017](#)) :

- I. Activités de coopération internationale dans le cadre du PCT
- II. Outils informatiques et services en ligne du PCT
- III. Accessibilité des données et des documents du PCT
- IV. Service des opérations du PCT
- V. Service de traduction du PCT
- VI. Organes administratifs du PCT

La nouvelle [méthodologie](#) utilisée dans le cadre de l'enquête 2018-2019 se fonde sur une approche standardisée (basée sur les dimensions de service), appliquée de façon homogène dans tous les secteurs de l'OMPI. Les questions portaient sur le niveau de professionnalisme, de fiabilité et de réactivité du personnel de l'OMPI, ainsi que sur la qualité des informations et de l'assistance fournies. Bien que les résultats ne puissent pas être entièrement comparés aux données des précédentes enquêtes, une partie des résultats de l'enquête a été utilisée pour définir des indicateurs de performance du PCT dans le Rapport sur l'exécution du programme.

Principales conclusions

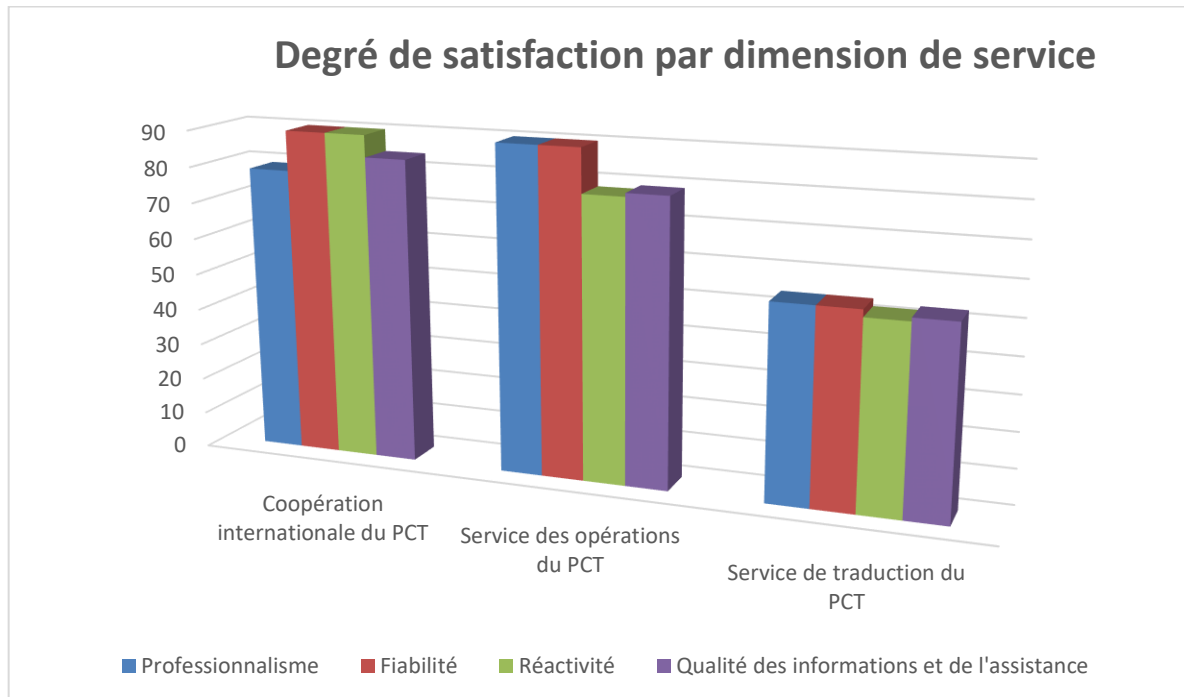
Pour chacun(e) des activités et services du PCT susmentionnés, une question était posée pour évaluer le **degré général de satisfaction de l'office**. Les six activités et services ont reçu une note élevée, notamment entre **89 %** et **98 %**.

Les résultats de l'enquête 2018-2019 auprès des offices ont été analysés afin de comprendre en détails comment les offices ayant répondu ont évalué le professionnalisme, la fiabilité et la réactivité du personnel de la Division de la coopération internationale du PCT (y compris les

séminaires, l'assistance juridique relative au PCT et l'assistance en matière d'examen), de la Division des opérations du PCT et de la Division de la traduction du PCT.

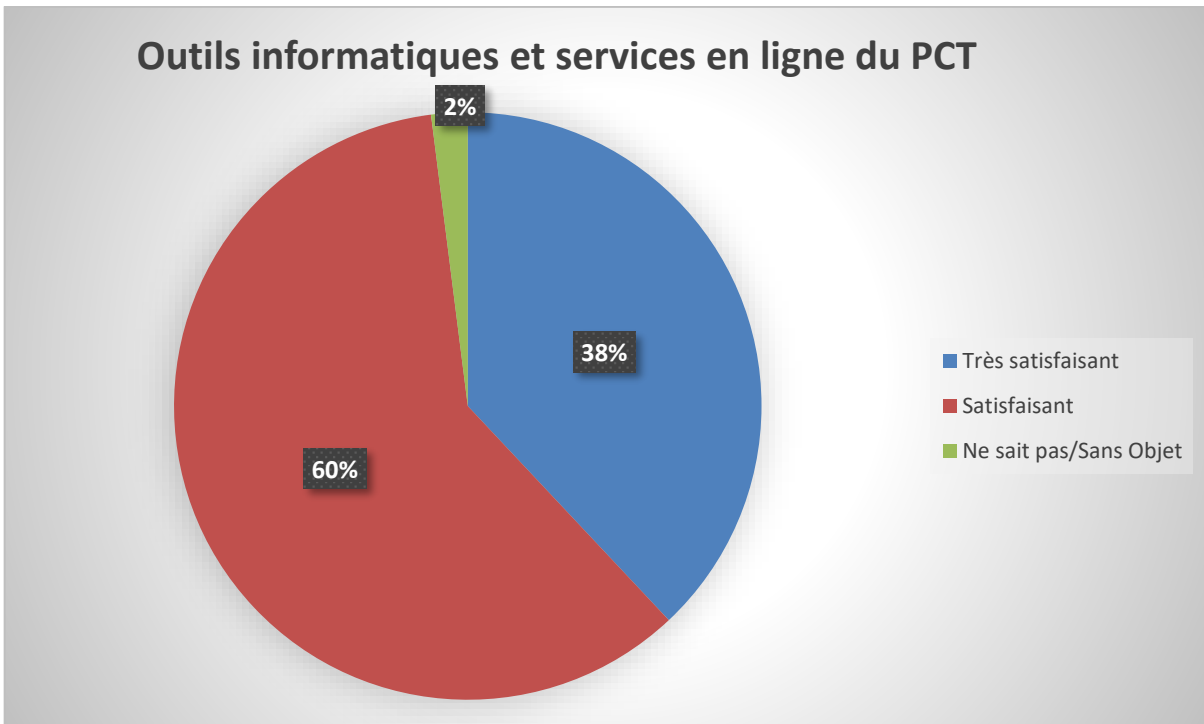
Dans l'ensemble, la plupart des offices étaient très satisfaits ou satisfaits des éléments suivants :

- L'expertise technique et la politesse du personnel du PCT
- La fiabilité et la réactivité du personnel du PCT
- La clarté et la pertinence des informations et de l'assistance fournies



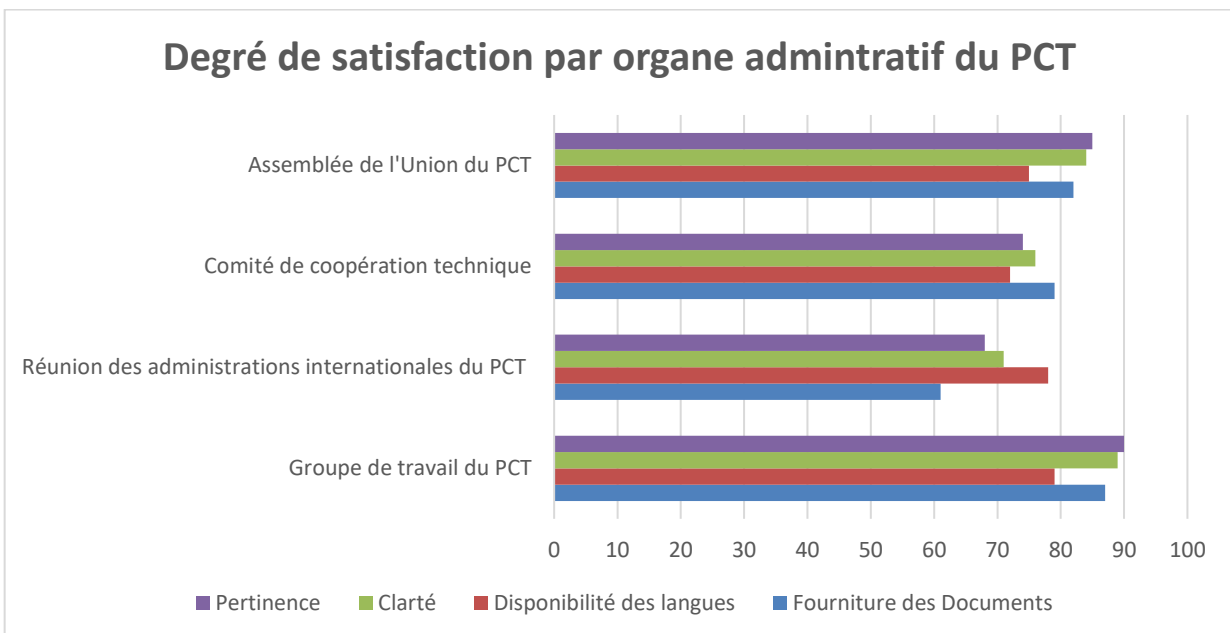
Comme indiqué ci-dessus, le degré de satisfaction est constant dans toutes les dimensions de service pour toutes les activités et tous les services en lien avec le PCT. Il est à noter que, à première vue, le degré de satisfaction à l'égard de la traduction PCT apparaît comme inférieur à celui mesuré dans d'autres services liés au PCT, mais cela résulte du fait que **32 %** des offices ayant répondu n'ont pas bénéficié de ce service et ont sélectionné la réponse "Ne sait pas/Sans objet". Par conséquent, ces réponses ont eu pour effet de mitiger les résultats globalement positifs du service en question.

Le degré de satisfaction à l'égard des outils et des services informatiques du PCT reste constant (**98 %**) en comparaison avec les trois dernières enquêtes :



Un grand nombre d'offices ayant répondu ont apprécié l'accessibilité, les langues et la facilité d'utilisation des outils informatiques du PCT. Certains offices souhaiteraient voir davantage d'intégration entre les outils informatiques de l'OMPI ainsi que le développement de langues supplémentaires (par ex., l'arabe, le chinois et le russe).

Les réponses à l'enquête 2018-2019 auprès des offices concernant les organes administratifs du PCT montrent que les réunions sont toujours bien organisées. La plupart des offices ayant répondu (80 %) ont estimé que, globalement, la fourniture des documents, leur pertinence et leur clarté étaient très bonnes :



Certains offices ont toutefois exprimé leur mécontentement quant à la publication tardive de documents (ou de documents dans certaines langues), d'où leur difficulté à définir et adopter une position sur un sujet ou une décision spécifique avant les réunions.

Pistes proposées

Les propositions ci-après proviennent de l'analyse des résultats de l'enquête 2018-2019 auprès des offices et des observations formulées par les offices ayant répondu (voir l'[Annexe I](#)) concernant chaque service ou activité :

- Des mises à jour plus régulières pourraient être envisagées sous la forme de ressources Web et/ou d'activités de formation dans un format/événement unique afin de maintenir les offices informés sur les récents développements qui les intéressent particulièrement.
- Extension de la couverture linguistique des formulaires PCT en arabe et en russe, et de certains outils informatiques en chinois.
- Développement d'une fonction ePCT supplémentaire pour les offices désignés.
- Amélioration de l'intégration entre ePCT et d'autres outils de l'OMPI, par ex. le service DAS, et développement d'une fonctionnalité supplémentaire pour l'IPEA et le statut de l'IPRP II.
- Inclusion de WIPO CASE dans la liste des outils informatiques à évaluer par les offices.
- Application d'une approche cohérente à toutes les équipes de traitement du PCT lors de la demande de documents ou de corrections aux déposants.
- Améliorer la traduction arabe (par exemple en la rendant moins dépendante de la langue du pays chargé de la traduction).
- Fournir, bien avant leur mise en application, les projets de modification et/ou les versions finales des instructions administratives du PCT ou des Directives à l'usage des offices récepteurs, y compris les DTD.

Prochaine enquête

La prochaine enquête de satisfaction auprès des offices du PCT sera lancée début 2022 afin d'évaluer les activités et les services du PCT réalisés dans le cadre de l'exercice biennal 2020-2021. Voir les [améliorations proposées pour la prochaine enquête](#). Toutes les questions en lien avec le rapport sur l'enquête auprès des offices du PCT peuvent être envoyées à pcticd@wipo.int.

[FIN DU RÉSUMÉ]

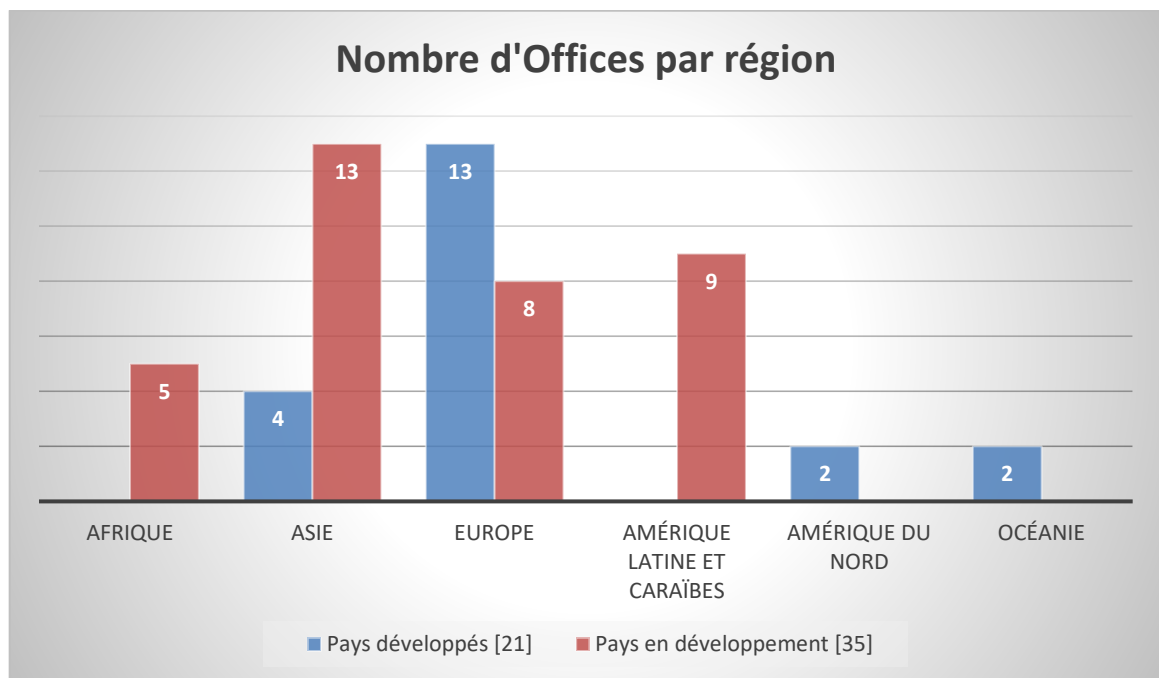
OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Le résultat de l'enquête 2018-2019 auprès des offices devrait aider le Bureau international de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle à :

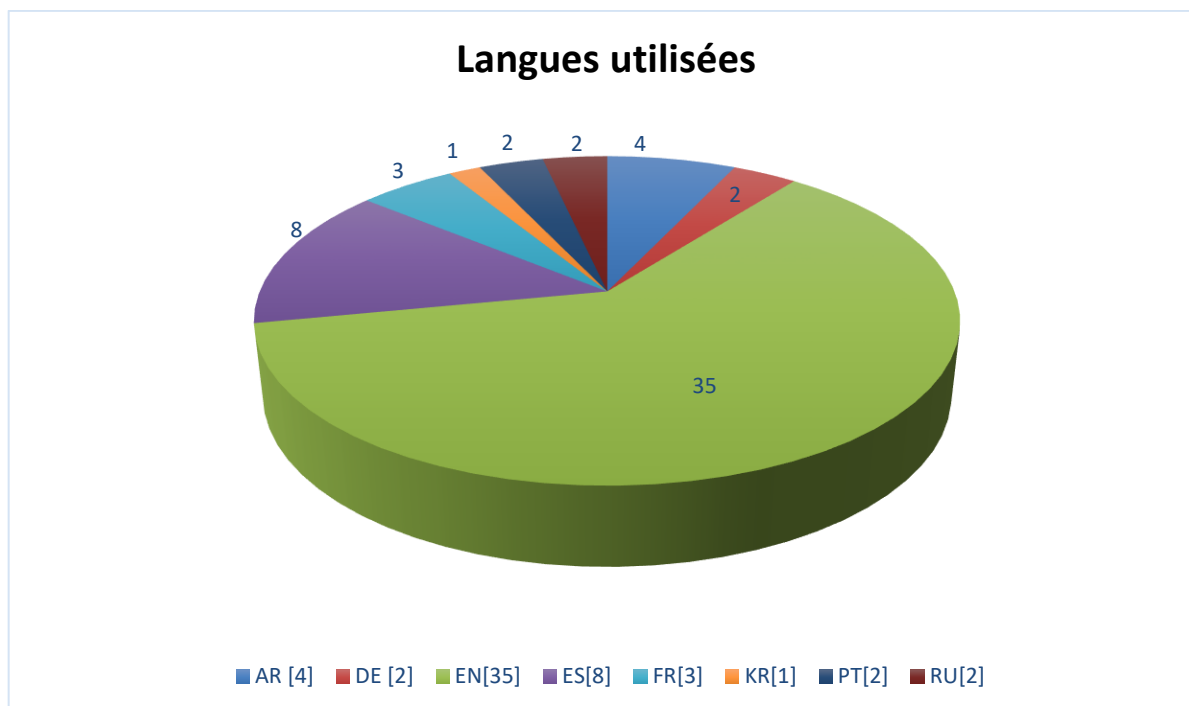
- évaluer le degré de satisfaction des États membres à l'égard des services du PCT fournis par le Bureau international de l'OMPI pendant l'exercice biennal 2018-2019,
- identifier les services du PCT qui nécessitent des améliorations,
- définir des indicateurs de performance pour le Rapport sur l'exécution du programme du PCT à soumettre au Comité du programme et budget de l'OMPI en 2020.

PARTICIPANTS

- Sur 153 offices, **57** ont répondu à l'enquête 2018-2019 auprès des offices, ce qui représente une augmentation de **34 %** du nombre total d'offices en comparaison avec la précédente enquête, menée en 2018 (44 offices avaient répondu lors de l'enquête 2016-2017).



- **72 %** des offices ayant répondu (**35** offices) provenaient de pays en développement de quatre continents différents.
- Environ **88 %** des réponses ont été soumises en ligne (seules **9** réponses ont été reçues par courrier électronique); plus de **61 %** ont été reçues en anglais (**35** réponses sur **57** étaient en anglais) :



MÉTHODOLOGIE

Le questionnaire élaboré pour l'enquête 2018-2019 auprès des offices est basé sur une nouvelle méthodologie appliquée de façon homogène dans tous les secteurs de l'OMPI et est conforme au cadre régissant les services à la clientèle approuvé par l'OMPI.

Cette nouvelle méthodologie, basée sur les "dimensions de service" (comme indiqué dans le schéma ci-dessous), vise à collecter des informations sur la base de quatre attributs principaux : le niveau de professionnalisme, la fiabilité et la réactivité du personnel de l'OMPI, ainsi que la qualité des informations et de l'assistance, avec des niveaux détaillés successifs de granularité :

Dimensions de Service			
Service Orientation			
Professionalisme	Fiabilité	Réactivité	Qualité des information et de l'assistance
Compétence Efficacité Courtoisie Orientation vers les solutions	Cohérence Précision Confiance Engagement	Ponctualité Empathie Accessibilité	Clarté Pertinence

Le nouveau questionnaire a été préparé dans les **10** langues de publication du PCT et mis à disposition via la plateforme en ligne de l'OMPI. Une copie de ce même questionnaire en anglais, en français et en espagnol a été fournie au format PDF en annexe de la circulaire PCT [C.PCT 1597](#) relative à l'enquête. Cette copie du questionnaire a aidé les offices à en comprendre la

structure et a facilité la coordination interne avant la transmission des réponses en ligne. Certains offices ont également demandé une copie de la version Word modifiable du questionnaire.

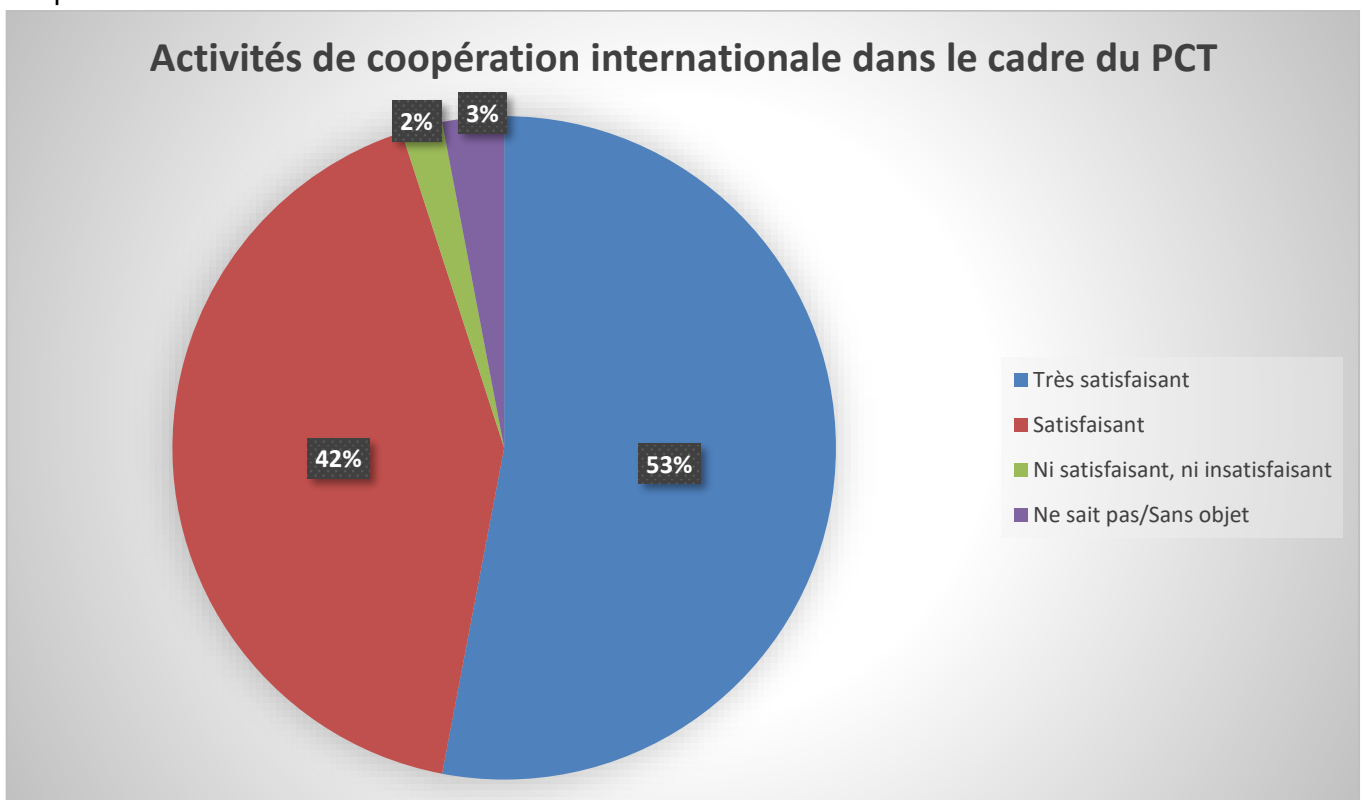
Compte tenu de la nouvelle structure du questionnaire et de la nouvelle méthodologie appliquée, les résultats de l'enquête 2018-2019 auprès des offices ne peuvent pas être intégralement comparés à ceux des enquêtes précédentes.

RÉSULTATS

I. ACTIVITÉS DE COOPÉRATION INTERNATIONALE DANS LE CADRE DU PCT

Question 1 - Quelle est votre appréciation globale des **activités de coopération internationale dans le cadre du PCT** (par ex., formations et séminaires sur le PCT, assistance juridique relative au PCT, coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT, assistance en matière d'examen de brevets selon le PCT) proposées par l'OMPI ?

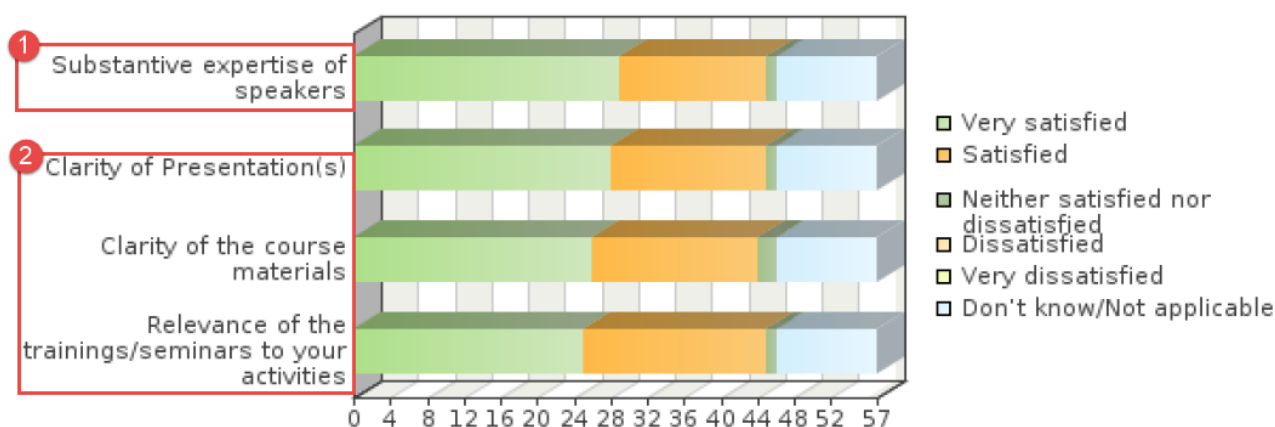
Cette question visait à déterminer le degré global de satisfaction à l'égard des activités de coopération internationale du PCT :



Comme le montre le graphique ci-dessus, **95 %** des offices sont soit très satisfaits, soit satisfaits des activités de coopération internationale du PCT. Parmi les **57** offices ayant répondu, seuls **deux** ont sélectionné "Ne sait pas/Sans objet" et **un** office a répondu "Ni satisfaisant, ni insatisfaisant".

Question 2 - Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les formations et les séminaires sur le PCT** ?

Deux dimensions de service (professionnalisme et qualité des informations et de l'assistance) ont été utilisées pour déterminer le degré de satisfaction lié aux aspects des formations et séminaires du PCT :

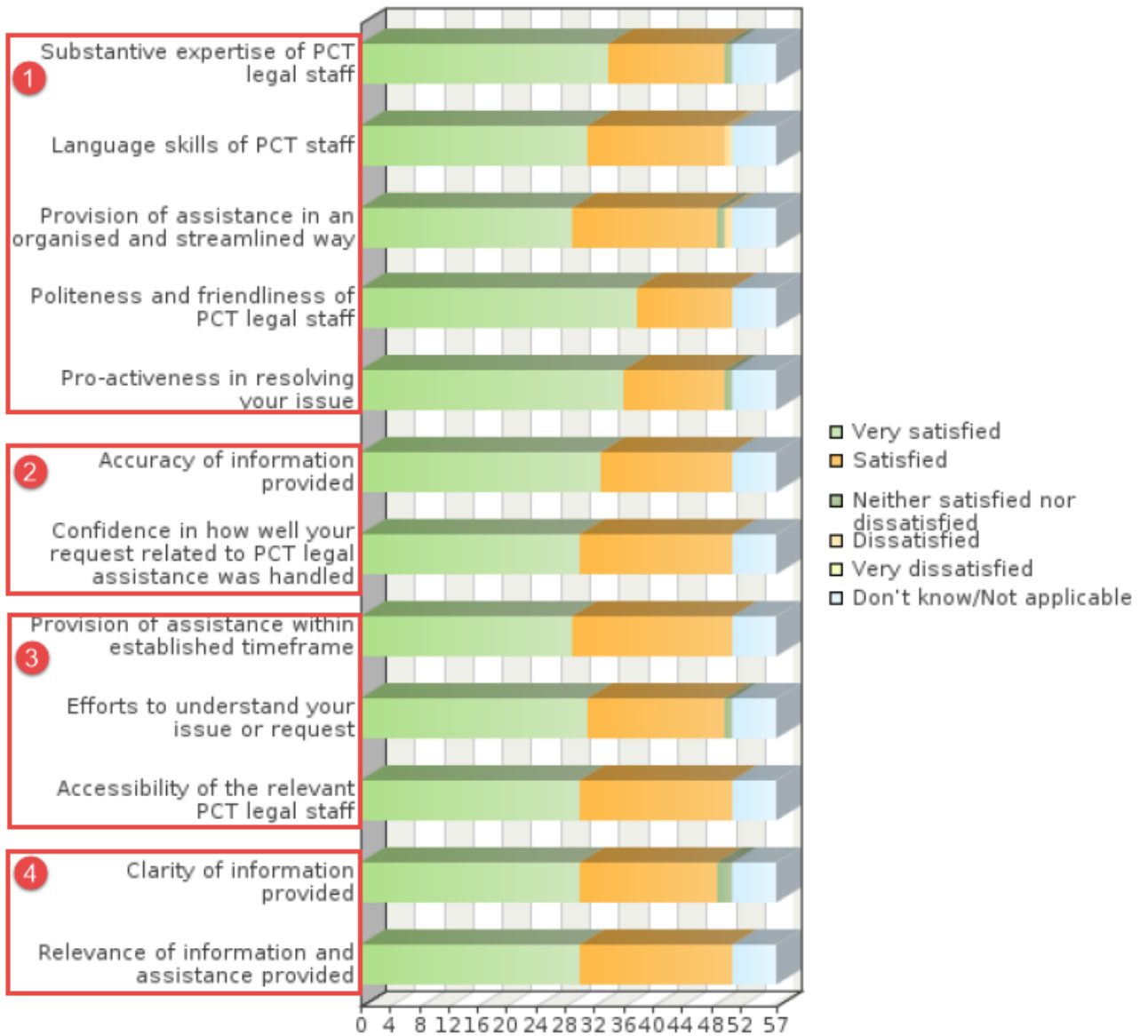


Dimensions de service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
1 Professionnalisme 2 Qualité des informations et de l'assistance	Compétences spécialisées des intervenants	79 %	1.75%	19.3
	Clarté de la ou des présentations	78.5%	2.3%	19.3%
	Clarté du matériel didactique			
	Pertinence des formations/séminaires pour vos activités			

- Environ **79 % (45 offices)** se sont déclarés très satisfaits ou satisfaits de l'expertise technique des intervenants, ainsi que de la qualité des informations et de l'assistance reçues pendant les formations et les séminaires du PCT.
- **19,3 %** des offices ayant répondu (**11 offices**) ont sélectionné la réponse "Ne sait pas/Sans objet", et un seul office a répondu "Ni satisfait, ni insatisfait".

Question 3 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant l'assistance juridique relative au PCT ?

- Dans l'ensemble, environ **88 %** des offices ayant répondu étaient très satisfaits ou satisfaits de l'assistance juridique relative au PCT qu'ils ont reçue en 2018/2019. Ce degré de satisfaction semble constant dans les quatre dimensions de service :

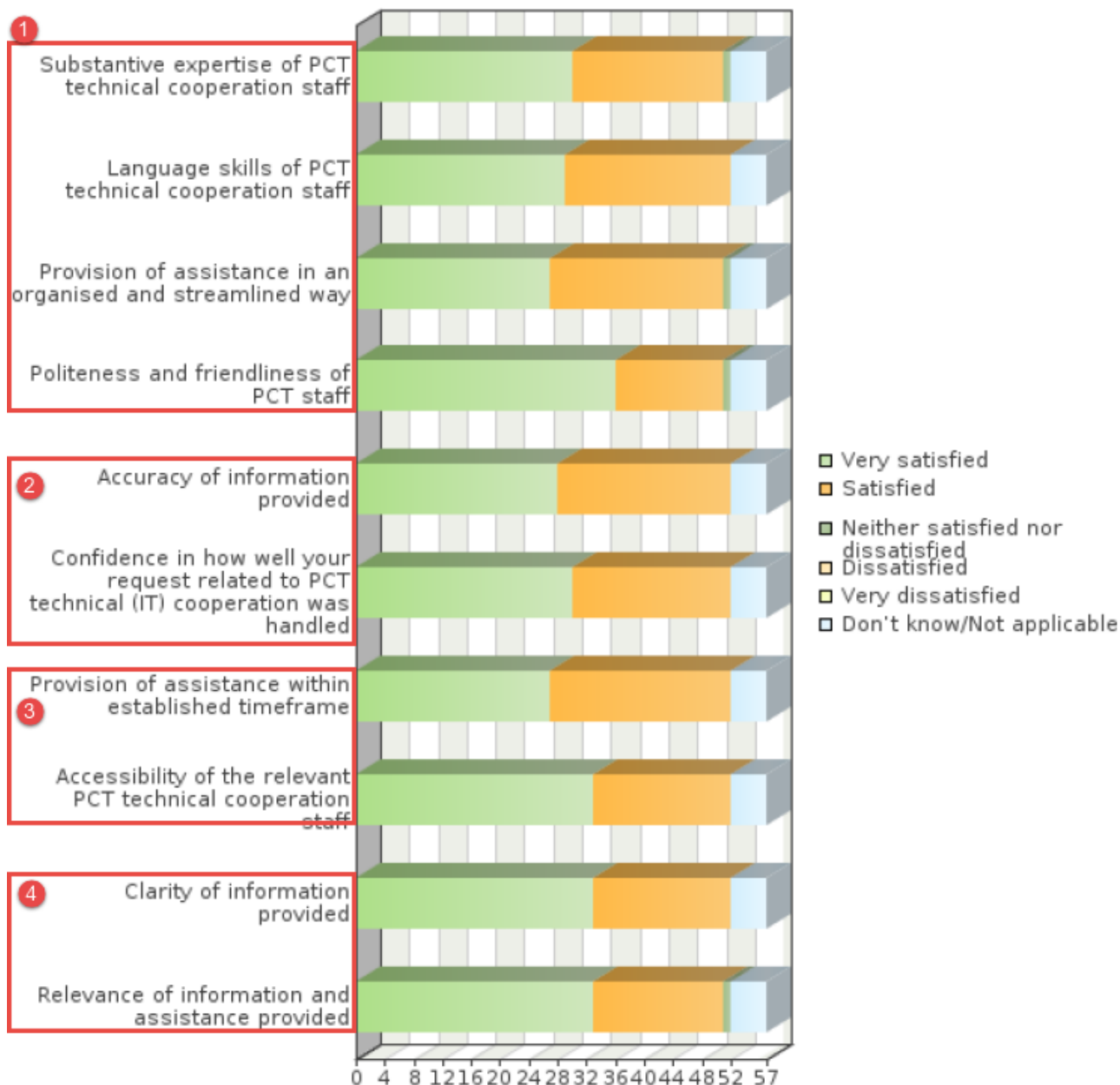


Dimensions de service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
1 Professionalisme	Expertise technique du personnel du département juridique du PCT	87%	1%	0.7%	10.53%
	Compétences linguistiques du personnel du PCT				
	Assistance fournie de manière organisée et simplifiée				
	Politesse et amabilité du personnel du département juridique du PCT				

	Réactivité pour la résolution de votre problème				
Fiabilité 2	Précision des informations fournies	89%	0%	0%	10.53%
	Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande concernant l'assistance juridique relative au PCT a été traitée				
Réactivité 3	Assistance fournie dans les délais fixés	89%	0.6%	0%	10.53%
	Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande				
	Disponibilité du personnel compétent dans le département juridique du PCT				
Qualité des informations et de l'assistance 4	Clarté des informations fournies	88%	1.75%	0%	10.53%
	Pertinence des informations et de l'assistance fournies				

- Pour ce qui est de l'activité d'assistance juridique relative au PCT, seul un office a exprimé son mécontentement quant aux compétences linguistiques du personnel du PCT et à la fourniture d'une assistance organisée et rationalisée. Il ressort des commentaires reçus sur cette question que les offices souhaiteraient avoir plus de formulaires PCT et de documents en ligne disponibles en langue arabe.

Question 4 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT ?

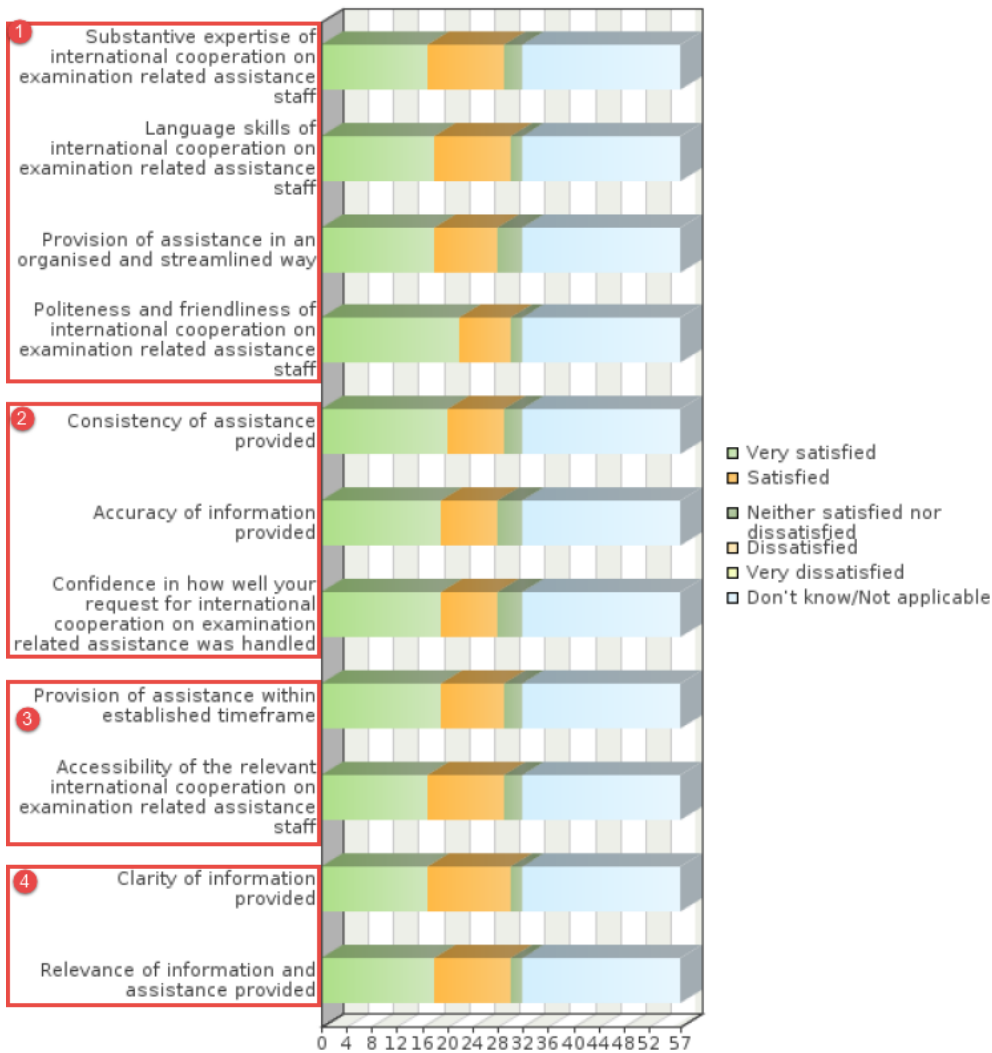


- Plus de **90 %** des offices ayant répondu ont indiqué qu'ils étaient satisfaits des aspects concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT. Ils ont particulièrement apprécié la fiabilité et la réactivité du personnel de la Section de la coopération technique (informatique).

Dimensions de Service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
1 Professionalisme	Expertise technique du personnel chargé de la coopération technique en rapport avec le PCT	90%	1%	9%
	Compétences linguistiques du personnel chargé de la coopération technique en rapport avec le PCT			

	Assistance fournie de manière organisée et simplifiée			
	Politesse et amabilité du personnel du PCT			
Fiabilité 2	Précision des informations fournies	91%	0%	9%
	Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT a été traitée			
Réactivité 3	Assistance fournie dans les délais fixés	91%	0%	9%
	Disponibilité du personnel compétent chargé de la coopération technique en rapport avec le PCT			
Qualité des informations et de l'assistance 4	Clarté des informations fournies	90%	1%	9%
	Pertinence des informations et de l'assistance fournies			

Question 5 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant la coopération internationale pour l'assistance en matière d'examen (par ex., aide à l'examen de brevets) ?



Comme le montre le tableau ci-dessous, **44 %** des offices ont répondu à cette question “*Ne sait pas/Sans objet*”, en d’autres termes, tous ces offices (**25**) n’ont pas bénéficié de la coopération internationale du PCT sur les activités d’assistance en matière d’examen fournie par l’OMPI, ce qui explique le taux de réponse relativement faible à cette question, à première vue.

Le degré de satisfaction des offices ayant bénéficié de cette assistance monte à **91%** si l’on exclut les participants qui ont sélectionné “ *Ne sait pas/Sans objet* ”.

Dimensions de Service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
1 Professionalisme	Expertise technique du personnel chargé de la coopération internationale pour l’assistance en matière d’examen.	51%	5%	44%
	Compétences linguistiques du personnel chargé de la coopération internationale pour l’assistance en matière d’examen			

	Assistance fournie de manière organisée et simplifiée			
	Politesse et amabilité du personnel chargé de la coopération internationale pour l'assistance en matière d'examen			
Fiabilité 2	Cohérence de l'assistance fournie	50%	6%	44%
	Précision des informations fournies			
	Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande de coopération internationale en vue d'une assistance en matière d'examen a été traitée			
Réactivité 3	Assistance fournie dans les délais fixés	51%	5%	44%
	Disponibilité du personnel compétent chargé de la coopération internationale pour l'assistance en matière d'examen			
Qualité des informations et de l'assistance 4	Clarté des informations fournies	53%	3%	44%
	Pertinence des informations et de l'assistance fournies			

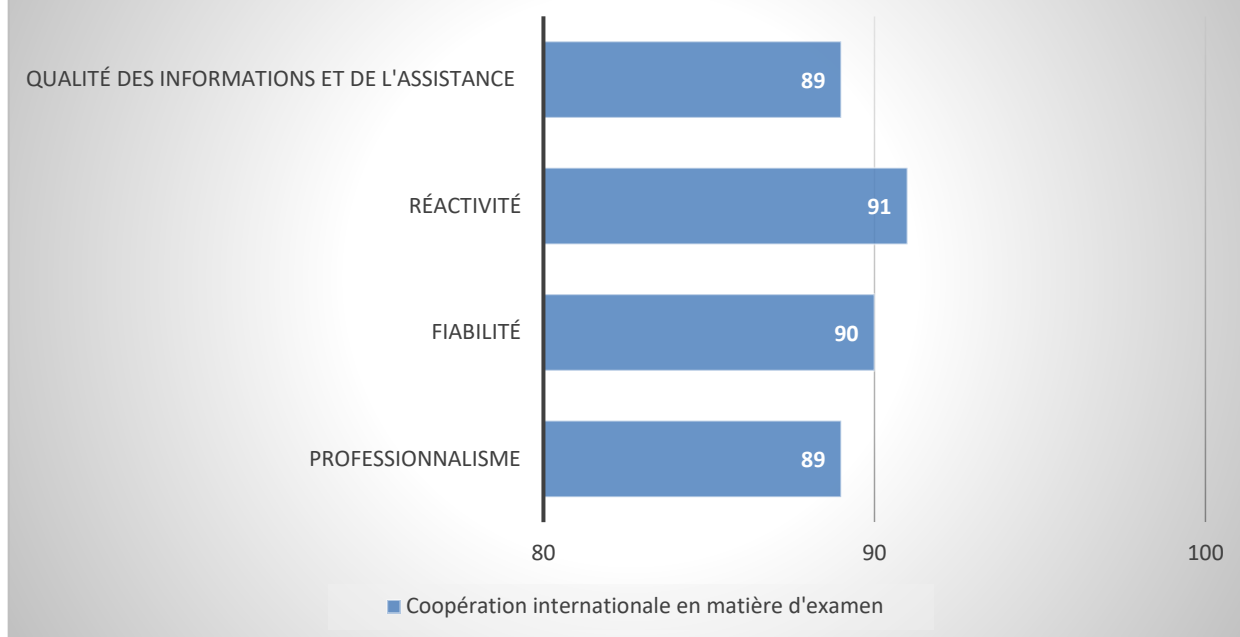
Le faible taux des catégories "Très satisfaisant et Satisfaisant" s'explique très probablement par le fait que de nombreux offices qui n'ont pas bénéficié de ce service ont répondu "*Ne sait pas ou Sans objet*" dans la mesure où il n'y avait pas d'autre proposition de réponse. Afin de mieux évaluer le degré de satisfaction lié à cette activité et d'obtenir des chiffres plus réalistes, dans le cadre d'enquêtes de satisfaction ultérieures, des questions auxquelles il faut répondre par oui ou par non (questions de tri *oui-non*) devraient être utilisées pour permettre uniquement aux offices ayant bénéficié de cette assistance de répondre aux questions dans chaque dimension de service.

Résumé des résultats

Même si **95 %** des offices sont globalement satisfaits des activités proposées par divers services de coopération internationale, le pourcentage indiquant le degré de satisfaction des quatre dimensions reste inférieur en raison du nombre élevé de réponses "*Ne sait pas ou Sans objet*" qui atteint **43 %** dans certains cas (par exemple, 43 % pour la coopération internationale en matière d'examen).

En excluant les réponses "*Ne sait pas ou Sans objet*", le degré de satisfaction pour toutes les dimensions dépasserait aisément les **89 %**.

Coopération internationale en matière d'examen



Dans l'ensemble, les offices étaient très satisfaits ou satisfaits des points suivants :

- Expertise technique des intervenants, et qualité des informations et de l'assistance reçues pendant la formation et les séminaires du PCT
- Assistance juridique, coopération technique (informatique)
- Réactivité, expertise technique et qualité des informations fournies dans le cadre de l'assistance en matière d'examen

Certains offices ont exprimé leur mécontentement quant aux compétences linguistiques du personnel du PCT et à la fourniture d'une assistance organisée et rationalisée.

Pistes proposées

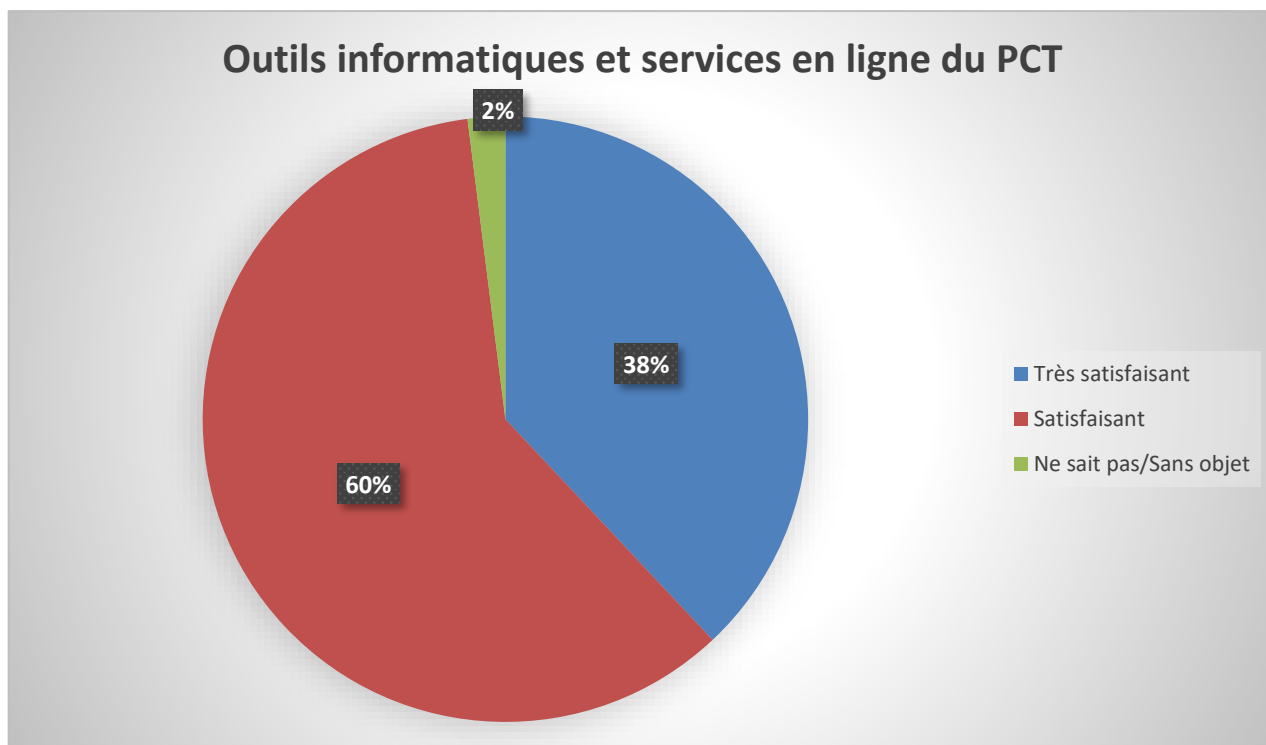
Les suggestions suivantes proviennent de l'analyse des résultats et des commentaires formulés par les offices au sujet des activités de coopération internationale :

- Éviter d'avoir trop de réponses "*Ne sait pas/Sans objet*" en ajoutant une question de tri "*oui-non*" pour commencer par déterminer si l'office a bénéficié d'un service ou d'une activité donné avant de présenter les questions liées à la mesure de son degré de satisfaction par rapport à chaque dimension.
- Utiliser les quatre dimensions pour mieux évaluer les activités de formations et de séminaires du PCT (seulement deux dimensions ont été utilisées dans cette enquête).
- Déterminer pourquoi le degré de satisfaction lié aux aspects des formations et séminaires du PCT ainsi qu'à l'assistance à la coopération internationale en matière d'examen ne reflète pas le niveau très élevé de commentaires positifs reçus après chaque atelier, séminaire ou séance de formation (par exemple, posons-nous des questions similaires dans les deux questionnaires ?).
- Organiser chaque trimestre une activité substantielle de mise à jour pour informer les utilisateurs des offices des dernières mises à jour du PCT.
- Proposer davantage de formulaires PCT en arabe et en russe.

- Fournir bien à l'avance les projets de modification et/ou les versions finales des instructions administratives du PCT ou des Directives à l'usage des offices récepteurs, y compris les DTD.

II. OUTILS INFORMATIQUES ET SERVICES EN LIGNE DU PCT

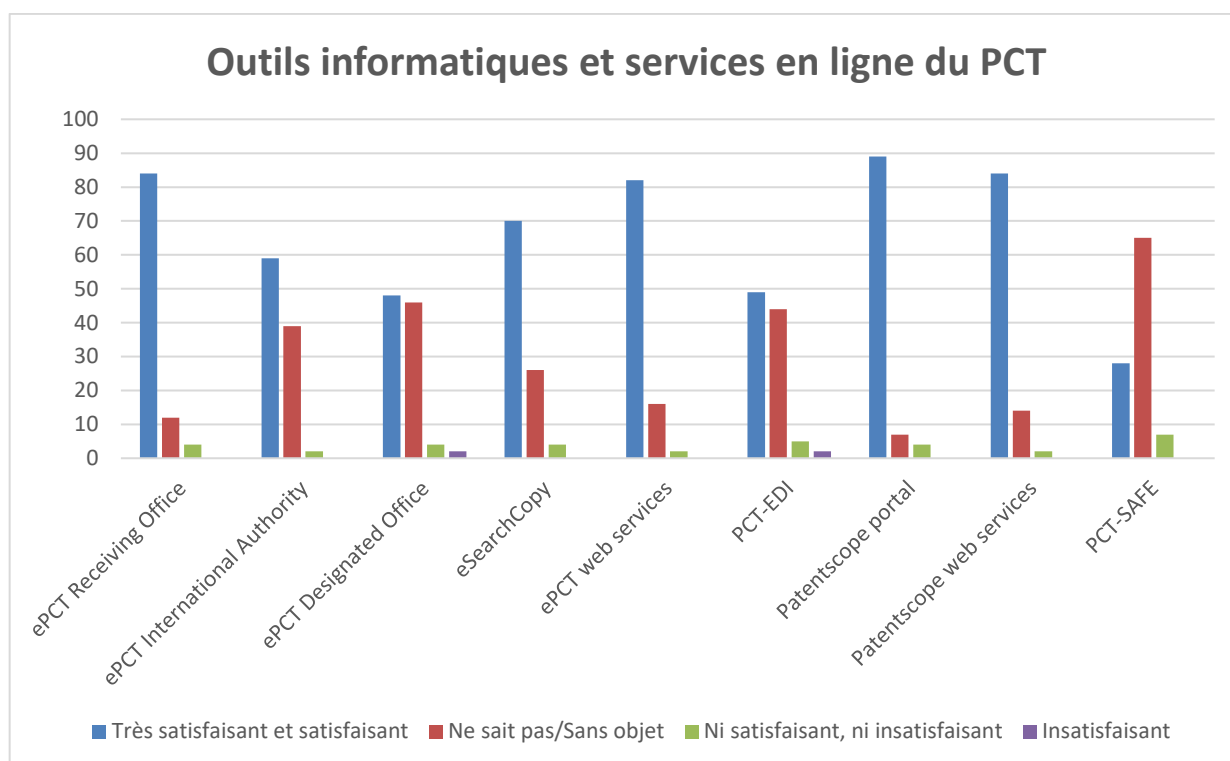
Question 8 - Quelle est votre appréciation globale des **outils informatiques et services en ligne du PCT** (portail ePCT, eSearchCopy, services Web ePCT, PCT-EDI, portail PATENTSCOPE, services Web PATENTSCOPE, PCT-SAFE) ?



Plus de **98 %** des participants étaient très satisfaits ou satisfaits (seulement **un** participant sur **57** a sélectionné "Ne sait pas/Sans objet"). Dans l'ensemble, la satisfaction vis-à-vis des outils informatiques et des services en ligne du PCT est restée remarquablement constante au cours des **six dernières années** (trois enquêtes successives).

Question 9 - Quelle est votre appréciation des **outils informatiques et services en ligne du PCT** suivants ?

Il a été demandé aux offices d'évaluer leur degré de satisfaction à l'égard de chaque outil informatique et service du PCT. ePCT pour les déposants a été supprimé de la liste des outils utilisés dans l'enquête précédente et ePCT pour les offices a été divisé en trois sous-catégories afin de faire correspondre les capacités des offices aux fonctions des offices ePCT (office récepteur, administration internationale et office désigné). Les services Web ePCT ont été ajoutés pour la première fois à la liste des outils et services du PCT.



Le diagramme ci-dessus montre un degré de satisfaction très élevé des offices en ce qui concerne Patentscope, ePCT pour les offices récepteurs, eSearchCopy et les services Web ePCT.

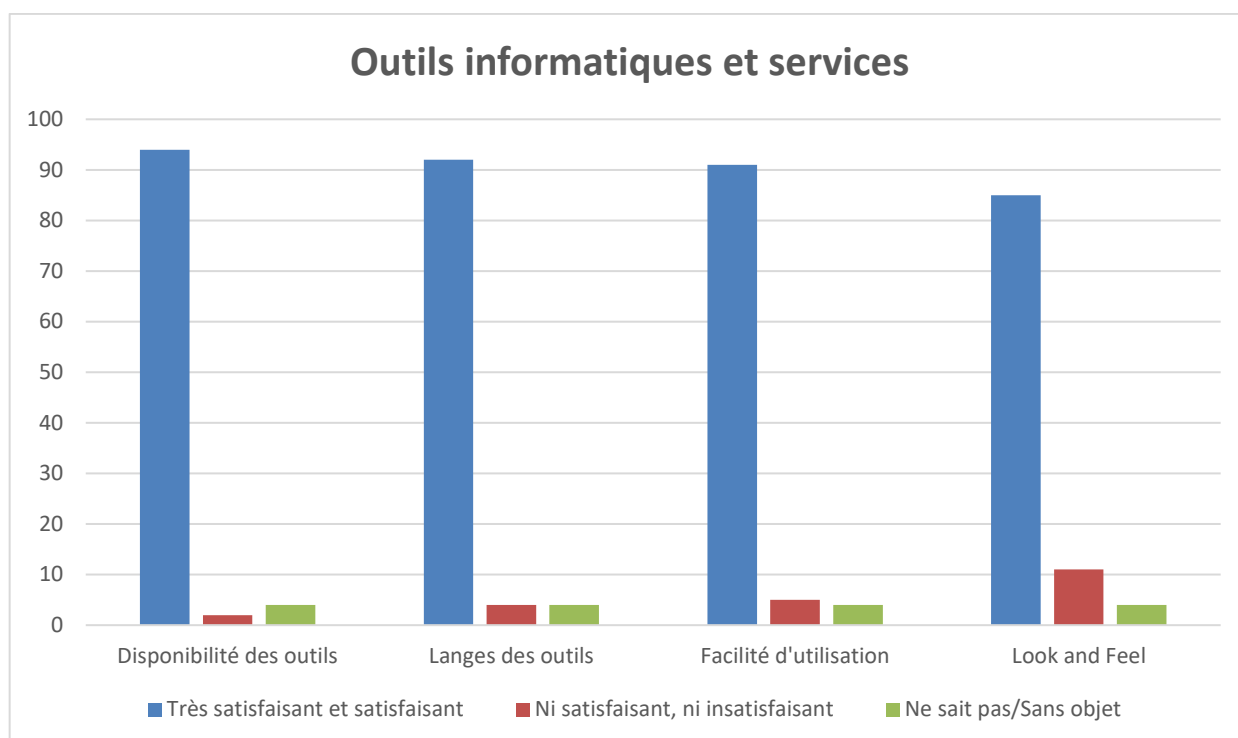
Alors que ePCT pour les offices désignés est l'un des outils ePCT les moins connus des offices (**46 %** des participants ont sélectionné "*Ne sait pas/Sans objet*"), ePCT pour les administrations internationales rencontre plus de succès (**59 %**).

Concernant PCT-SAFE, **65 %** des réponses mentionnaient "*Ne sait pas/Sans objet*", ce qui est cohérent avec le faible taux d'utilisation actuel de ce service, par rapport à l'enquête 2016/2017, puisque, en proportion, moins de participants en 2018/2019 avaient accepté de déposer par PCT-SAFE. Seuls **9** offices, y compris le Bureau international, continuent à prendre en charge PCT-SAFE et ce nombre diminuera certainement à la fin de l'exercice biennal en cours.

Environ **50 %** des participants étaient satisfaits de PCT-EDI. Cette valeur est restée conforme aux résultats de l'enquête précédente si l'on prend en compte le nombre élevé de participants provenant de pays en développement qui n'utilisent pas PCT-EDI (**44 %** ont répondu "*Ne sait pas/Sans objet*").

Question 10 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les outils informatiques et les services en ligne du PCT ?

Cette question a permis d'évaluer l'utilité et la disponibilité des outils informatiques et des services du PCT :



Plus de **90 %** des participants appréciaient grandement la disponibilité, les langues et la facilité d'utilisation des outils informatiques du PCT, et **85 %** d'entre eux étaient satisfaits de leur aspect et de leur convivialité.

Résumé des résultats

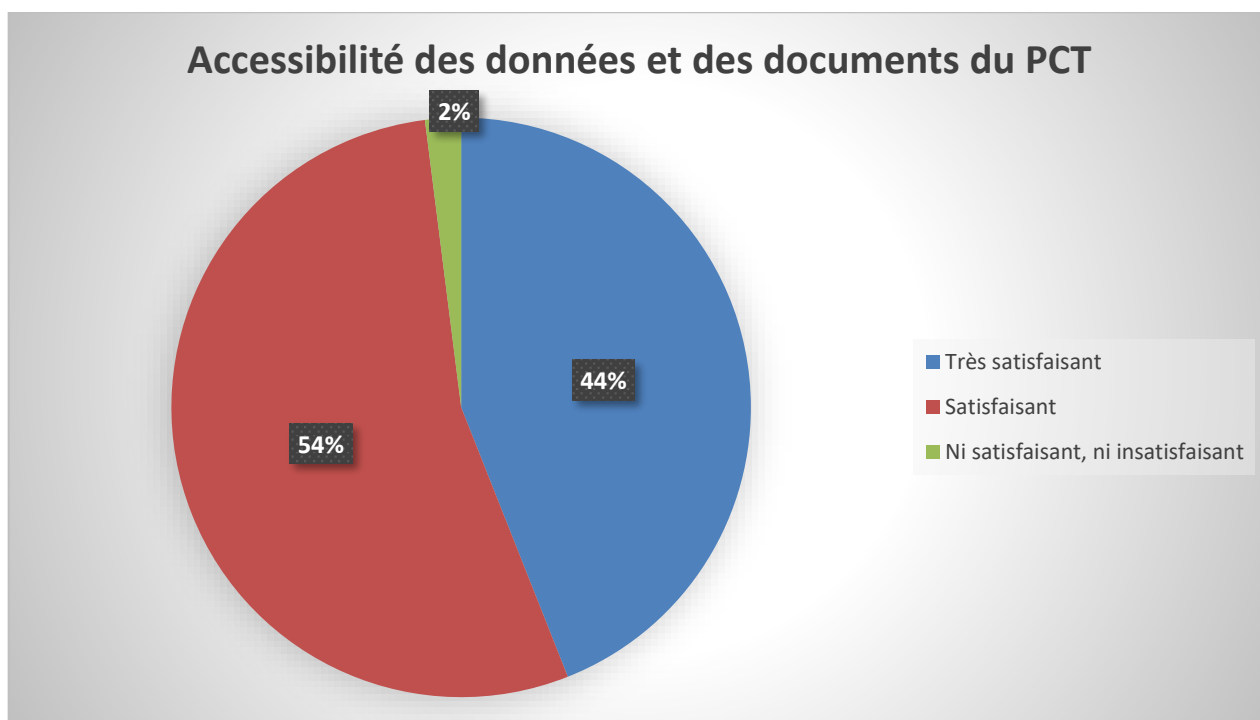
Dans l'ensemble, plus de **98 %** des participants étaient très satisfaits des outils informatiques et des services du PCT. Ce degré de satisfaction reste constant au cours des trois dernières enquêtes de satisfaction. Les systèmes ePCT et Patentscope (applications Web et services Web) semblent très appréciés de tous les participants.

Pistes proposées

- Alors que plus de **90 %** des offices appréciaient grandement la disponibilité, les langues et la facilité d'utilisation des outils informatiques du PCT, certains participants ont exprimé leur désir de voir le développement de davantage de fonctions pour les offices désignés dans ePCT.
- Améliorer l'intégration entre ePCT et d'autres outils de l'OMPI, par ex. le service DAS, et développer une fonctionnalité supplémentaire pour l'administration chargée de l'examen préliminaire et le statut de l'IPRP II.
- Proposer des outils informatiques en chinois.
- Développer davantage de formulaires ISA/IPEA en arabe.
- Simplifier le format utilisé pour afficher les résultats de recherche dans la base de données Patentscope et en simplifier la sauvegarde et l'impression.

III. ACCESSIBILITÉ DES DONNÉES ET DES DOCUMENTS DU PCT

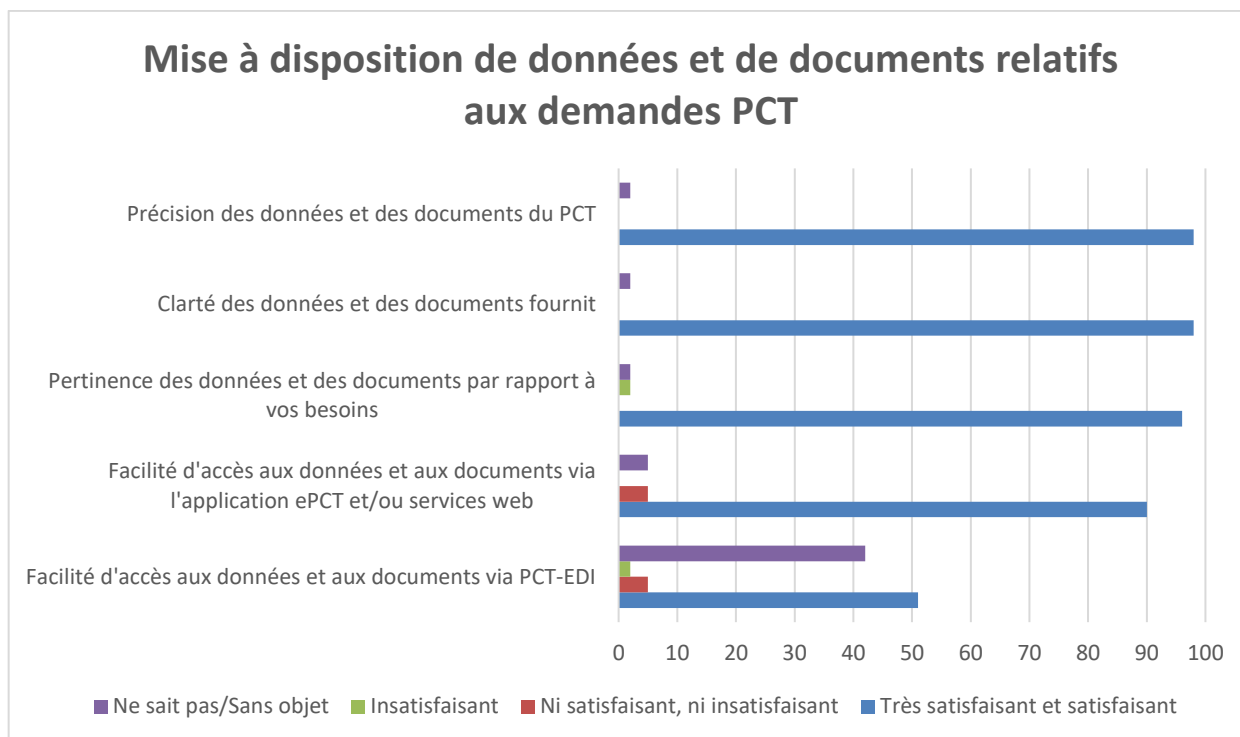
Question 13 - Quelle est votre appréciation globale concernant la **mise à disposition de données et de documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT** par le Bureau international ?



Plus de **98 %** des participants étaient très satisfaits ou satisfaits de la fourniture de données et de documents relatifs aux demandes internationales PCT. Sur **57** offices, seul **un** a répondu "Ni satisfaisant, ni insatisfaisant".

Question 14 - Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant la mise à disposition de données et de documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT** par le Bureau international ?

Les réponses montrent un degré de satisfaction très élevé (plus de **98 %**) pour la précision et la clarté des données et des documents fournis par le Bureau international :



Plus de **89 %** des participants sont satisfaits de la facilité d'accès aux données et documents du PCT par ePCT et/ou les services Web alors que **seulement 51 %** sont satisfaits de l'accès aux mêmes données et documents par PCT-EDI. Ce faible chiffre s'explique par le pourcentage élevé (**42 %**) d'offices des pays en développement qui ont répondu "Ne sait pas/Sans objet". Les réponses fournies pour PCT-EDI restent conformes aux chiffres des enquêtes précédentes car la plupart des pays en développement n'utilisent pas PCT-EDI.

Les renseignements recueillis sur la disponibilité du DVD de la [règle 87](#) et de l'[article 20](#) peuvent être trompeurs parce que, deux mois avant le lancement de cette enquête, le Bureau international a migré tous ces services vers un serveur FTP sécurisé pour le téléchargement par les offices et a cessé d'envoyer des DVD et des formulaires IB au format papier aux offices.

Résumé des résultats

Les réponses montrent un degré de satisfaction très élevé (plus de **98 %**) en ce qui concerne la facilité d'accès, la précision et la clarté des données et des documents fournis par le Bureau international :

La question portant sur le DVD de la [règle 87](#) et l'[article 20](#) devra être reformulée pour tenir compte de la nouvelle solution mise en place pour que les offices puissent télécharger ces données.

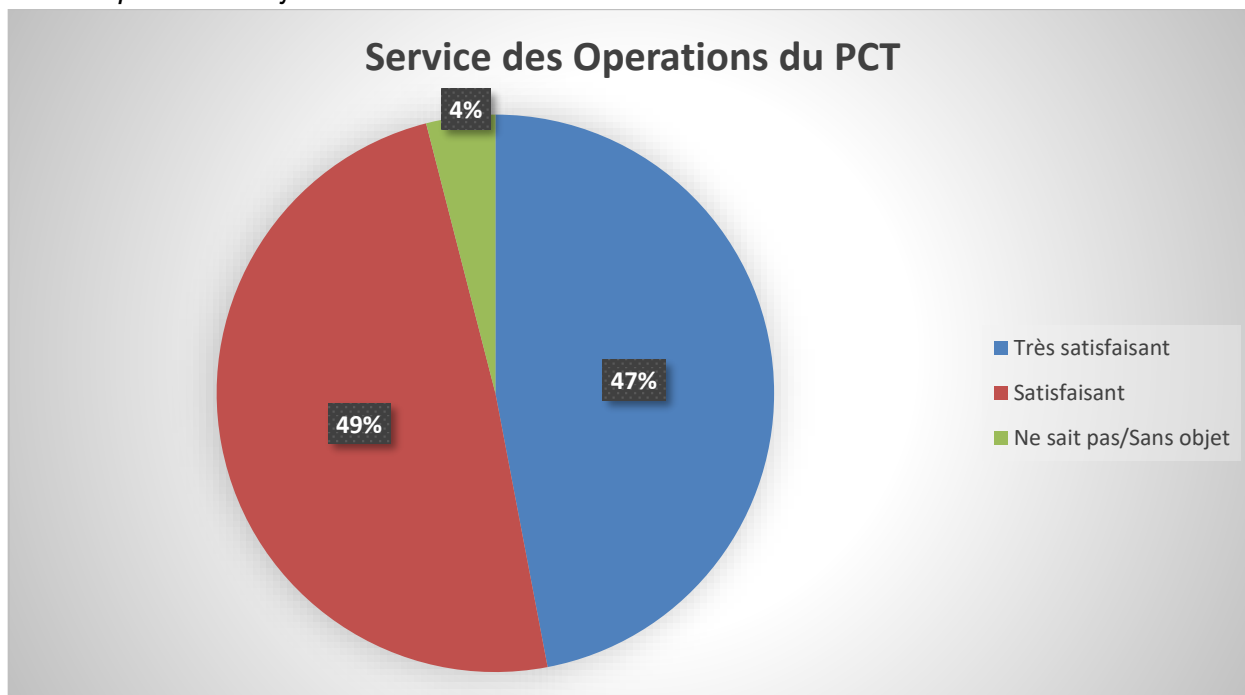
Pistes proposées

- Étant donné que de plus en plus d'offices utilisent WIPO CASE, il est conseillé d'inclure cet outil dans la liste des outils informatiques à évaluer par les offices.
- Les "documents relatifs à la recherche et à l'examen" de PATENTSCOPE devraient inclure la partie du descriptif relative au listage des séquences qui est annexée à l'IPRP-II (modification en vertu de l'[article 34](#) et base de l'examen préliminaire international).

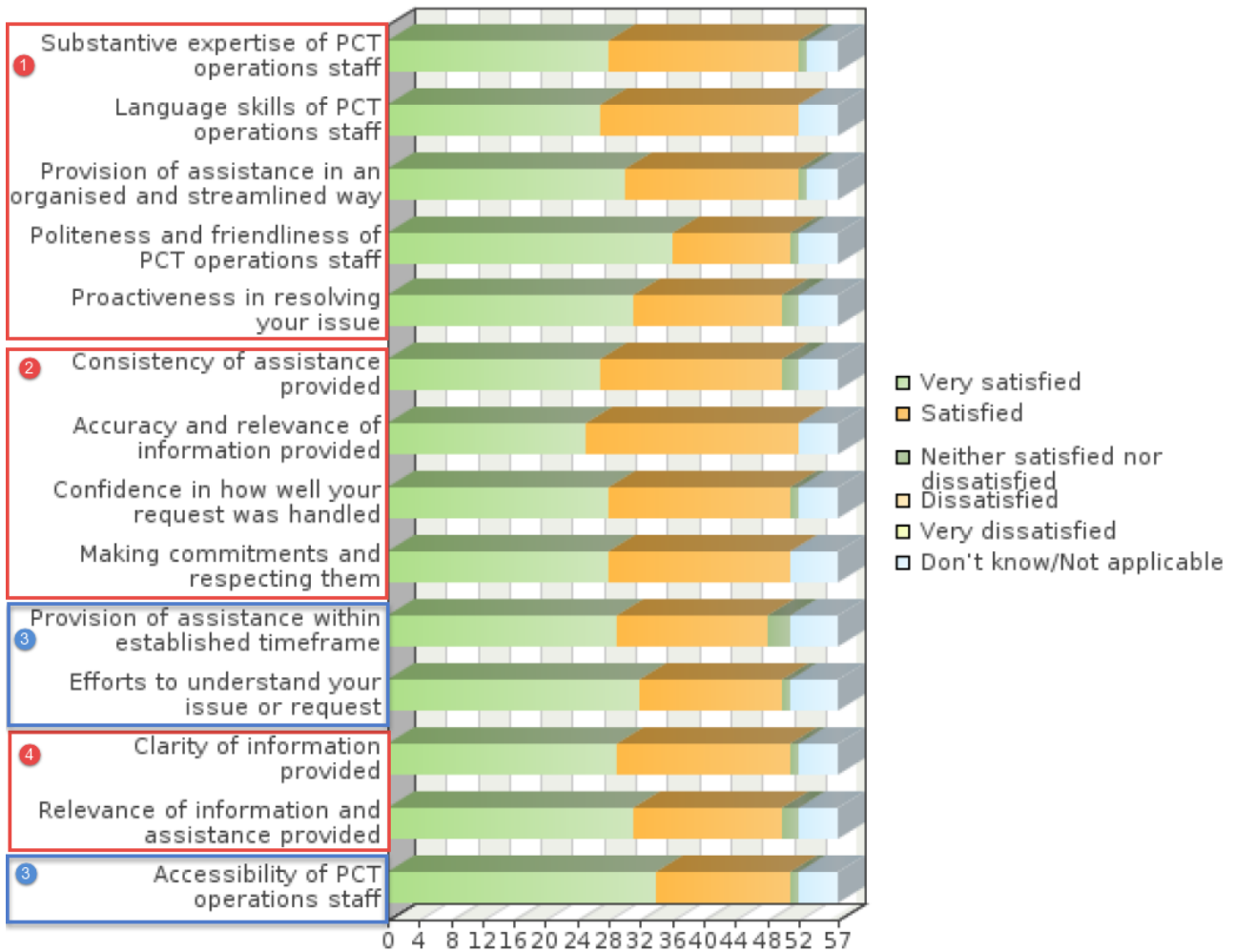
IV. SERVICE DES OPERATIONS DU PCT

Question 17 - Quelle est votre appréciation globale des services fournis par la Division des opérations du PCT ?

Dans l'ensemble, plus de **96 %** des offices ont été très satisfaits ou satisfaits des services fournis par la Division des opérations du PCT. Parmi **57** participants, seuls **deux** offices ont sélectionné "Ne sait pas/Sans objet" :



Question 18 - Dans le cadre de votre collaboration avec le personnel chargé des opérations du PCT à l'OMPI au cours des 24 derniers mois, quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les services fournis par la Division des opérations du PCT ?

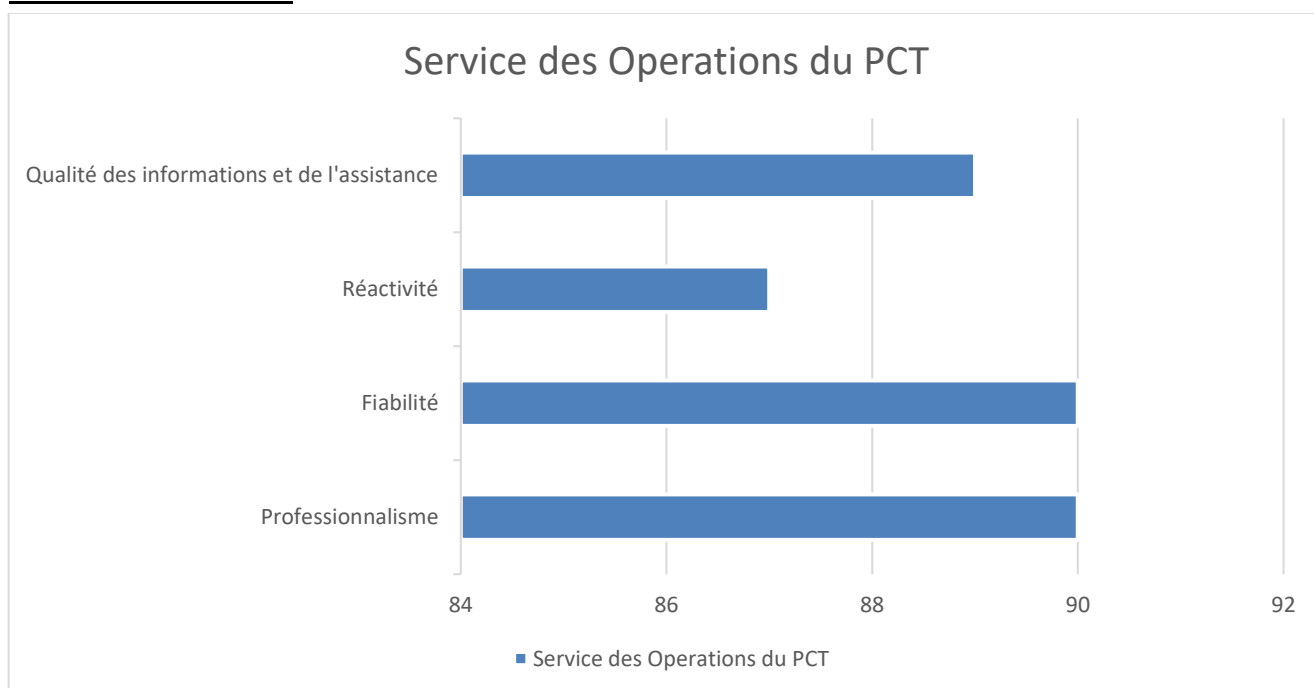


Comme le montre le tableau ci-dessous, parmi ceux qui ont répondu à l'enquête, **90 %** étaient très satisfaits du niveau de professionnalisme et de fiabilité du personnel de la Division des opérations du PCT, et plus de **87 %** appréciaient grandement la réactivité et la qualité des informations fournies :

Dimensions de Service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
Professionnalisme 1	Expertise technique du personnel chargé des opérations du PCT	90%	2%	8%
	Compétences linguistiques du personnel chargé des opérations du PCT			
	Assistance fournie de manière organisée et simplifiée			
	Politesse et amabilité du personnel chargé des opérations du PCT			
	Réactivité pour la résolution de votre problème			
Fiabilité 2	Cohérence de l'assistance fournie	90%	1%	9%

	Précision et pertinence des informations fournies			
	Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande a été traitée			
	Prise d'engagements et respect de ces engagements			
Réactivité 3	Assistance fournie dans les délais fixés	87%	3%	10%
	Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande			
	Disponibilité du personnel chargé des opérations du PCT			
Qualité des informations et de l'assistance 4	Clarté des informations fournies	89%	2%	9%
	Pertinence des informations et de l'assistance fournies			

Résumé des résultats

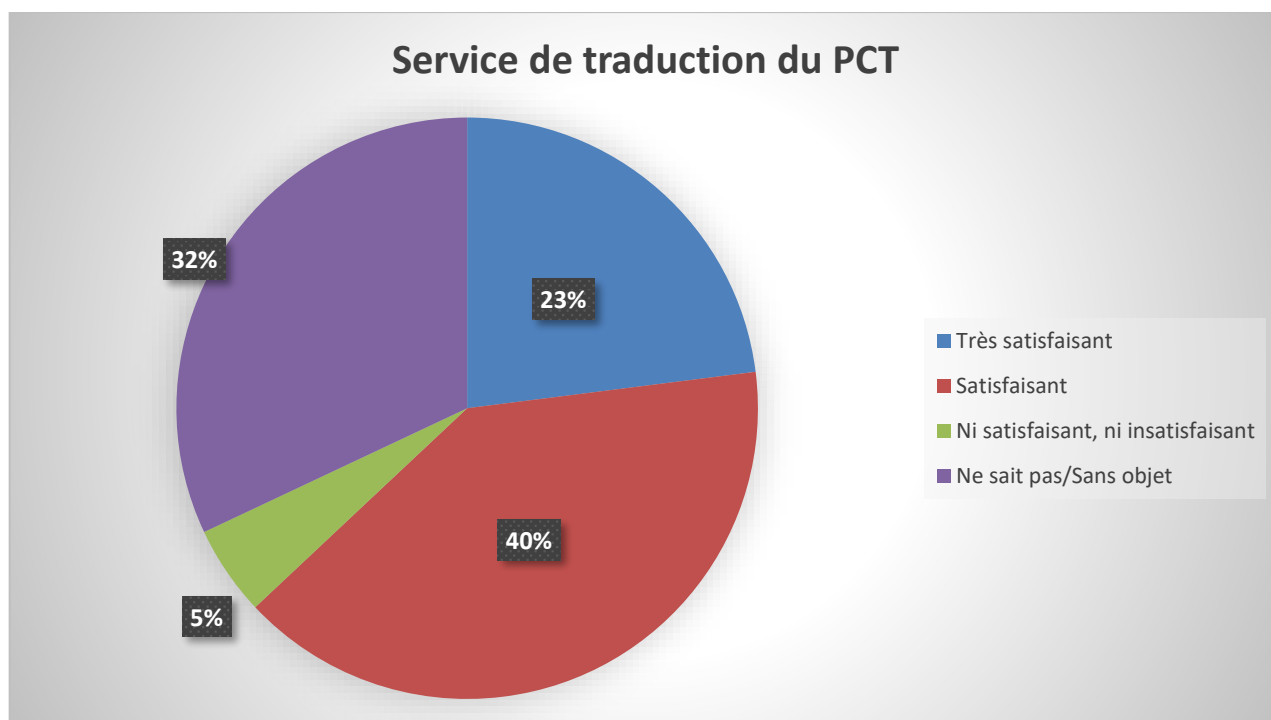


90 % ont été très satisfaits du niveau de professionnalisme et de fiabilité du personnel de la Division des opérations du PCT. Les participants ont beaucoup apprécié le soutien apporté par les équipes de la Division des opérations du PCT et les ont remerciées pour leur excellente réactivité. Cependant, **un** office a suggéré d'appliquer une approche cohérente à tous les membres des équipes lors de la demande de documents ou de corrections aux déposants.

V. SERVICE DE TRADUCTION DU PCT

Questions 21 - Quelle est votre appréciation globale des **services fournis par la Division de la traduction du PCT** en rapport avec les demandes internationales selon le PCT (titres, abrégés,

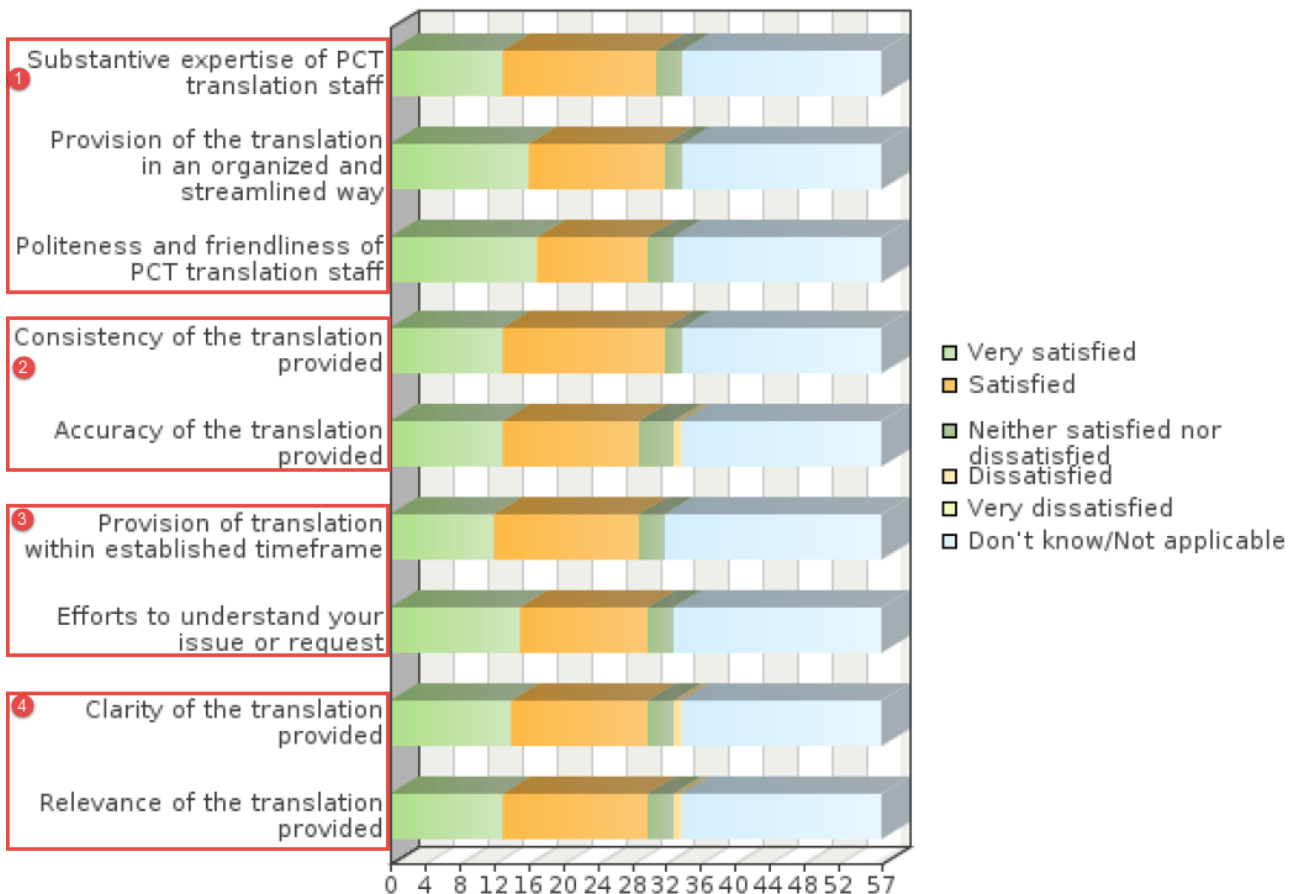
rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international) ?



Un grand nombre de participants (18), représentant 32 %, ont sélectionné "Ne sait pas/Sans objet" et 63 % ont été satisfaits du service fourni par la Division de traduction du PCT.

En excluant les participants qui ont sélectionné "Ne sait pas/Sans objet", le degré de satisfaction serait d'environ 92 %.

Question 22 - Dans le cadre de votre collaboration avec le personnel de la Division de la traduction du PCT à l'OMPI au cours des 24 derniers mois, quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les services de traduction fournis par le Bureau international ?



Comme mentionné dans la question précédente, le taux élevé de réponses “*Ne sait pas/Sans objet*” affecte le degré de satisfaction réel concernant le service de traduction fourni par le Bureau international.

Dans l’ensemble, les offices sont satisfaits du service de traduction du PCT, **88 %** des participants (à l’exception des réponses “*Sans objet*”) sont satisfaits avec une évaluation constante dans toutes les dimensions de service.

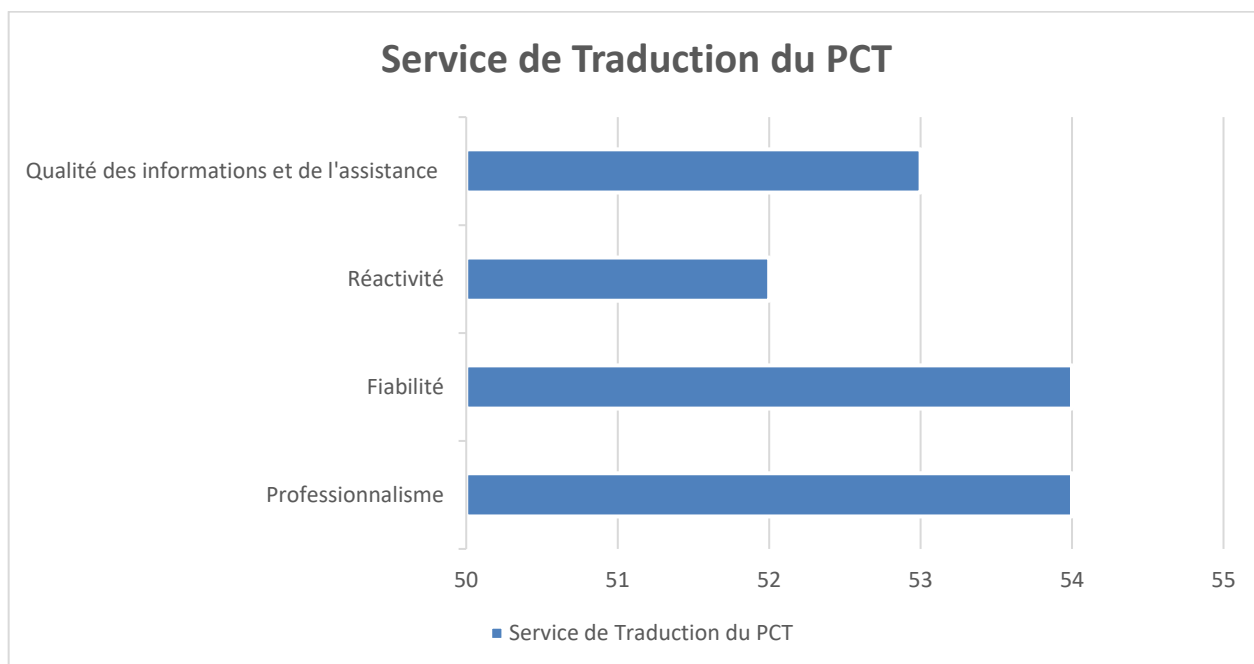
Seul **un** office a exprimé son mécontentement quant à l’exactitude de la traduction et à la qualité des informations et de l’assistance fournies :

Dimensions de Service		Très satisfaisant et satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Ne sait pas / Sans objet
1 Professionalisme	Expertise technique du personnel de la Division de la traduction du PCT	54%	5%	0%	41%
	Traduction fournie de manière organisée et simplifiée				
	Politesse et amabilité du personnel de la				

	Division de la traduction du PCT				
Fiabilité 2	Cohérence de la traduction fournie	54%	5%	1%	40%
	Précision de la traduction fournie				
Réactivité 3	Traduction fournie dans les délais fixés.	52%	5%	1%	42 %
	Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande				
Qualité des informations et de l'assistance 4	Clarté de la traduction fournie	53%	5%	2%	40%
	Pertinence de la traduction fournie				

Résumé des résultats

Le degré global de satisfaction quant au service de traduction du PCT atteint 92 % si nous excluons les 32 % d'offices qui ont répondu "Ne sait pas/Sans objet" aux questions concernant le service de traduction du PCT :



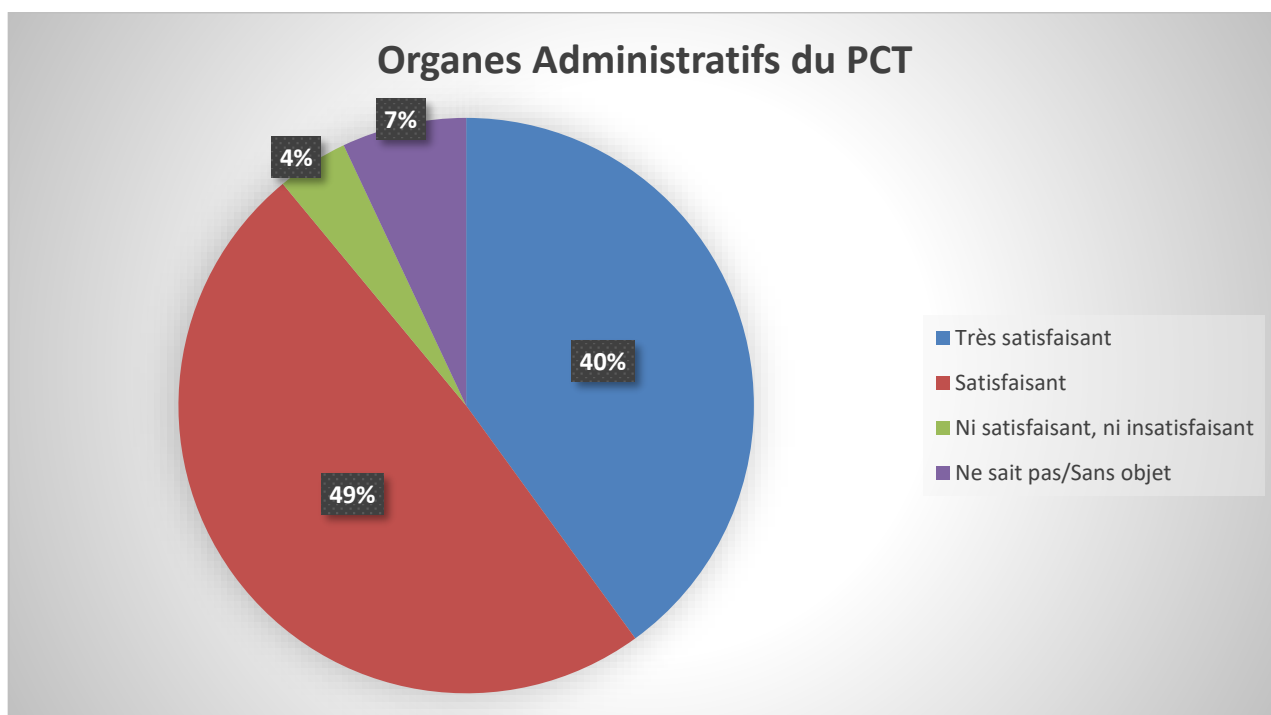
Comme indiqué ci-dessus, le degré de satisfaction semble constant dans toutes les dimensions de service. Seul un office a exprimé son mécontentement quant à l'exactitude de la traduction et à la qualité des informations fournies.

Pistes proposées

- Améliorer la traduction en arabe et sa cohérence avec les concepts et la terminologie juridiques et techniques, conformément aux règles de la langue arabe sans influencer la langue arabe par la langue du pays chargé de la traduction.

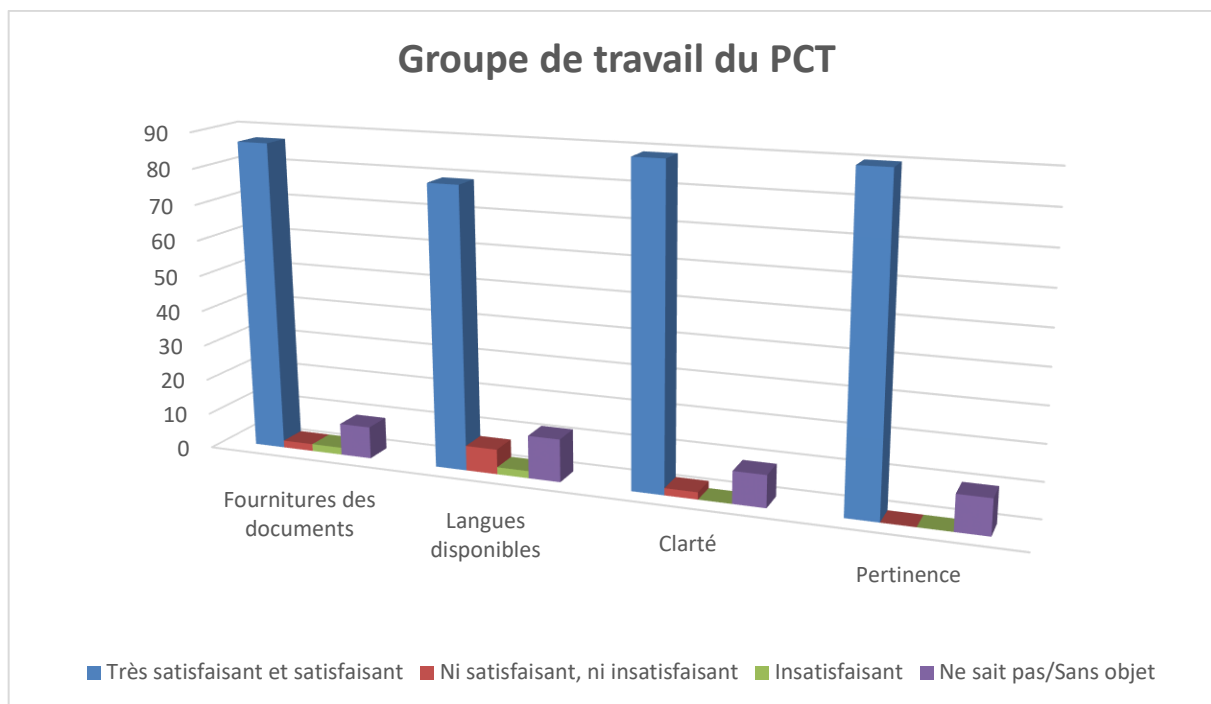
VI. ORGANES ADMINISTRATIFS DU PCT

Question 25 - Quelle est votre appréciation globale des travaux préparatoires des **organes administratifs du PCT** (Groupe de travail du PCT, Réunion des administrations internationales du PCT, Comité de coopération technique et Assemblée de l'Union du PCT) ?



Cette question a reçu une réponse de **57** participants. Dans l'ensemble, une grande majorité des participants (**89 %**) ont indiqué être très satisfaits ou satisfaits du travail préparatoire des organes administratifs du PCT.

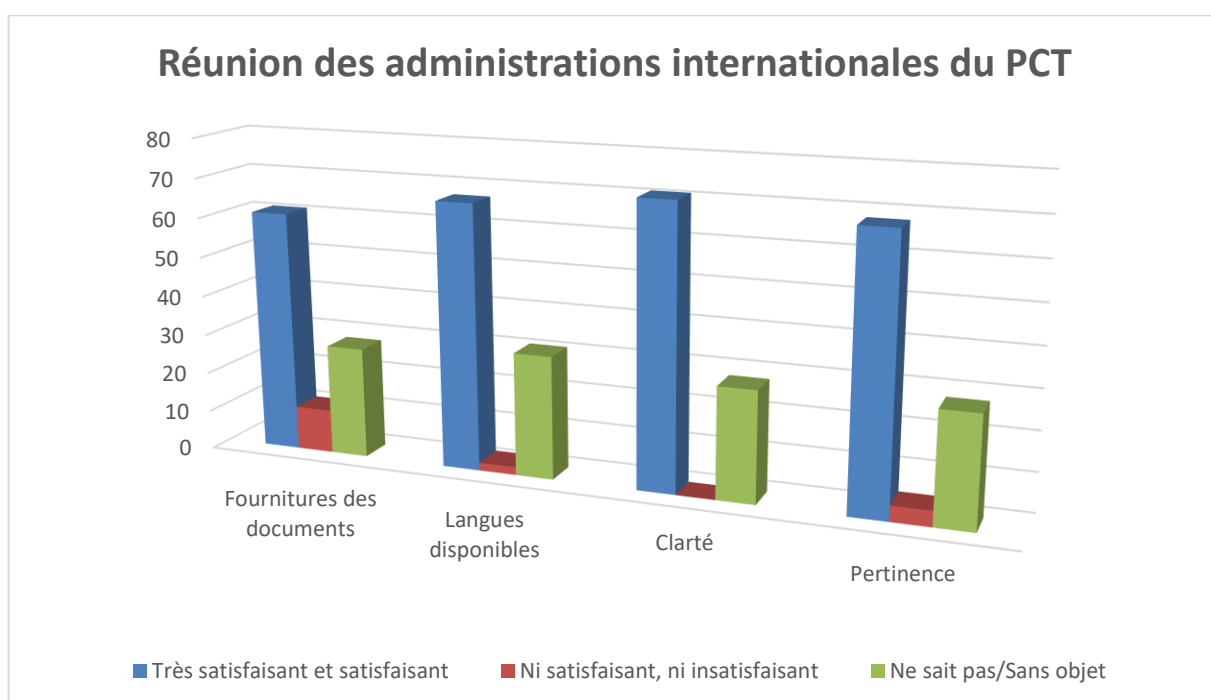
Question 26 - Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat du Groupe de travail du PCT** ?



Résumé des réponses des offices :

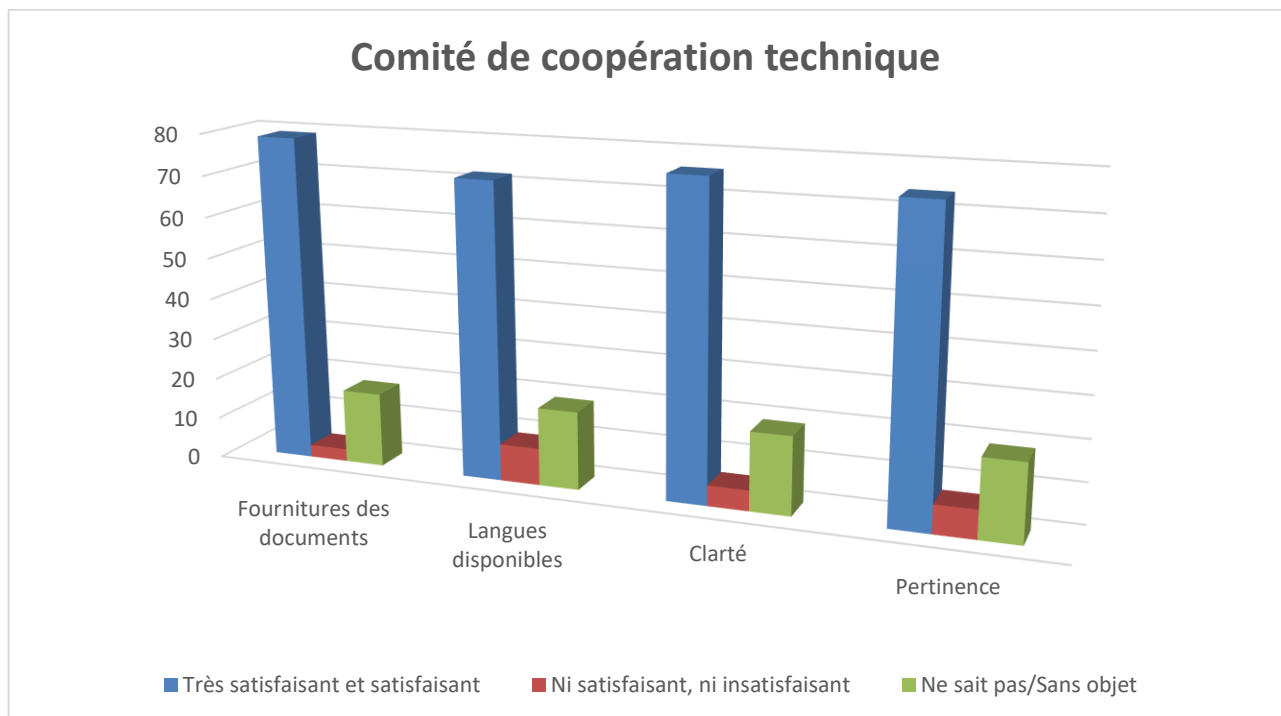
- **90 %** des offices ont été très satisfaits ou satisfaits de la pertinence et de la clarté des documents du Groupe de travail du PCT.
- Le niveau de réactivité (fourniture de documents) reste élevé (**87 %**).
- Environ **10 %** des participants ont répondu "*Ne sait pas/Sans objet*".
- Un office a exprimé son mécontentement quant à la disponibilité des documents dans les langues concernées et quatre offices ont mentionné qu'ils n'étaient ni satisfaits ni insatisfaits.

Question 27 : Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat de la Réunion des administrations internationales du PCT ?



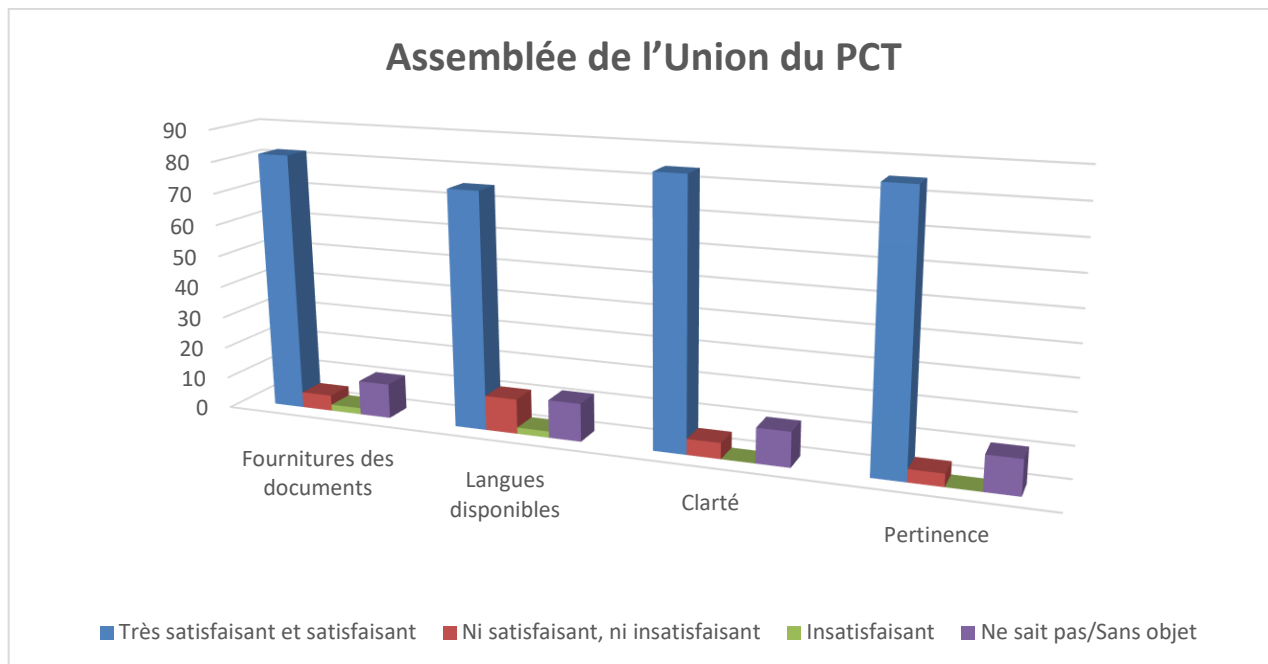
Plus de **60 %** des participants (**35 offices**) ont déclaré être très satisfaits ou satisfaits des documents PCT MIA. Ce résultat doit être pris en compte avec précaution en raison du nombre total d'offices (**23**) agissant en tant qu'administration chargée de la recherche internationale en 2018/2019 et du fait que toutes les administrations chargées de la recherche internationale n'ont pas participé à cette enquête. **28 %** des réponses étaient "Ne sait pas/Sans objet".

Question 28 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat du Comité de coopération technique ?



Environ **75 %** des participants étaient très satisfaits ou satisfaits des aspects liés aux documents de réunion fournis pour le Comité de coopération technique. **11** participants sur **57** ont sélectionné "Ne sait pas/Sans objet".

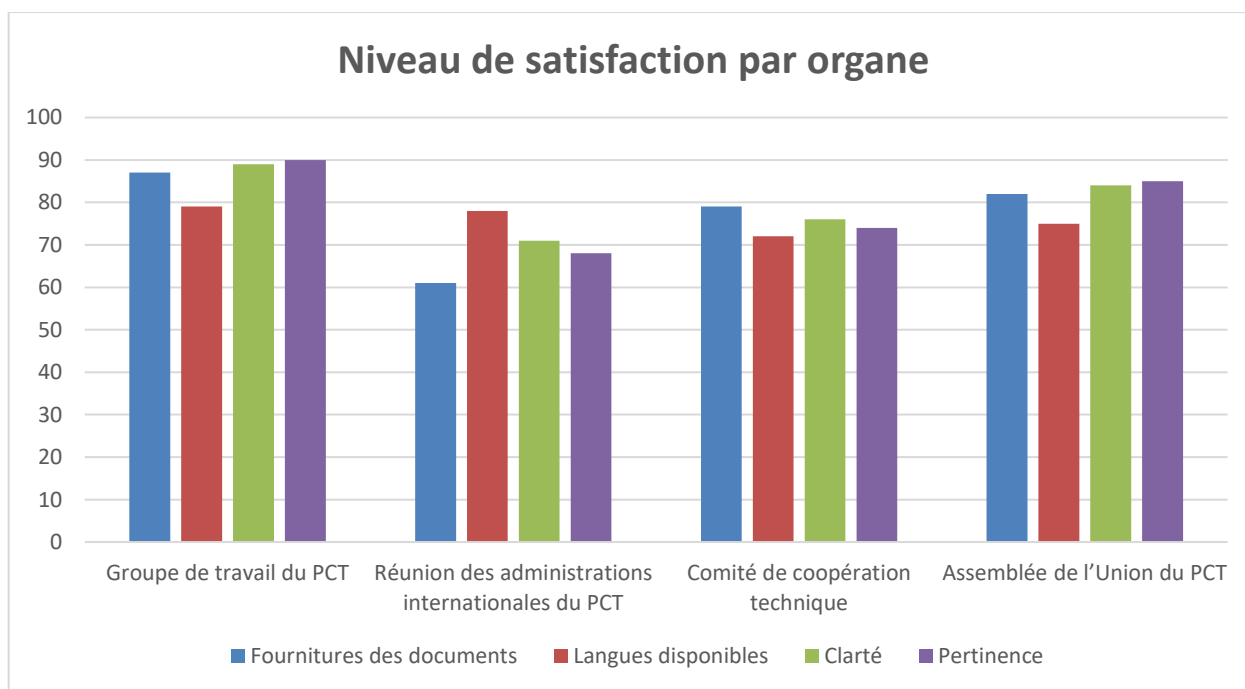
Question 29 - Quelle est votre appréciation des aspects suivants concernant les documents de réunion fournis dans le cadre de l'Assemblée de l'Union du PCT ?



Comme pour les résultats obtenus pour le Groupe de travail du PCT, la plupart des participants étaient très satisfaits des aspects liés aux documents de réunion fournis pour l'Assemblée de l'Union du PCT.

Résumé des résultats

Environ **88 %** des participants étaient très satisfaits ou satisfaits de la mise à disposition de documents, des langues, de la clarté et de la pertinence des documents fournis par différents organes administratifs du PCT. Trois offices ont exprimé leur mécontentement quant au délai de mise à disposition des documents dans certaines langues avant les réunions :



Pistes proposées

- Améliorer l'échéancier de mise à disposition des documents de réunion dans les délais et dans toutes les langues nécessaires pour permettre aux offices de préparer les réunions.

SUGGESTIONS POUR LA PROCHAINE ENQUÊTE

Les offices ont été invités à faire part de leurs commentaires et suggestions concernant cette nouvelle enquête sur le PCT et la manière dont elle pourrait être améliorée. Seulement deux commentaires ont été formulés :

- Ajoutez une question concernant WIPO CASE
- La personne qui effectue l'enquête ne peut pas rester anonyme en raison de la nécessité de fournir une adresse électronique à la fin du questionnaire.

Les idées suivantes ont émergé lors de l'analyse des résultats de cette enquête :

- Permettre aux participants de sélectionner le code de l'office ou du pays au début du questionnaire au lieu de le faire à la dernière étape. Cette modification empêcherait le système de sauvegarder plusieurs fois des questionnaires incomplets ou de recevoir des réponses multiples du même office/participant. En spécifiant le code à deux lettres de l'office, le système devrait pouvoir afficher un questionnaire pré rempli avec les réponses de l'office précédemment saisies.
- Ajouter une question de tri (Oui/Non) lorsque cela est pertinent pour déterminer si l'office a bénéficié d'un service ou d'une activité avant d'afficher les questions. Cette option éviterait d'avoir un pourcentage élevé de réponses "*Ne sait pas ou Sans objet*", qui s'avère avoir un impact négatif sur le pourcentage utilisé dans les indicateurs de performance du PCT. Une telle question permettrait également de simplifier l'analyse des résultats.
- Utiliser toutes les dimensions de service dans chaque service ou activité du PCT inclus dans l'enquête de satisfaction. Par exemple, dans cette enquête, seuls le professionnalisme et la qualité des informations et de l'assistance ont été évalués pour les formations et les séminaires du PCT.
- Déterminer pourquoi le degré de satisfaction lié aux aspects des formations et séminaires du PCT ainsi qu'à l'assistance à la coopération internationale en matière d'examen ne reflètent pas le niveau très élevé de commentaires positifs reçus après chaque atelier, séminaire ou séance de formation (par exemple, posons-nous des questions similaires dans les deux questionnaires ?).
- Inclure WIPO CASE dans la liste des outils informatiques (à la demande d'un office).
- Envisager de retirer PCT-SAFE de la liste des outils informatiques à évaluer (en 2020, seuls 9 offices prennent toujours en charge PCT-SAFE et ce nombre peut encore diminuer d'ici fin 2021).
- Reformuler la question concernant le DVD de la [règle 87](#) et de l'[article 20](#) pour prendre en compte la possibilité qu'offre l'OMPI de télécharger à présent les données et les documents de la [règle 87](#) et de l'[article 20](#).

[Fin du rapport]

ANNEXE I - COMMENTAIRES DES OFFICES

Enquête de satisfaction 2018-2019 auprès des offices du PCT Commentaires et suggestions des offices

Traduction en Français

Tant en 2018 qu'en 2019, des activités de diffusion au sujet du PCT ont été menées au Chili avec le soutien et la participation de l'OMPI, dans le cadre de séminaires et d'ateliers qui ont contribué à développer le système dans notre pays. Une étape remarquable fut la célébration des 10 ans d'existence du PCT au Chili et la visite de Matthew Bryan pour le Jour de la propriété intellectuelle 2019. L'INAPI a également participé à une série d'activités de coopération avec le PCT gérées par l'OMPI dans d'autres pays de la région, tels que l'Uruguay, l'Argentine, le Belize, la Barbade, Trinité-et-Tobago et nous espérons continuer à soutenir ces types d'initiatives.

Nous considérons qu'il est important d'organiser chaque trimestre des activités sur la mise à jour du système pour les utilisateurs internes.

Le DPMA est très satisfait du soutien extrêmement fiable, amical et toujours professionnel de la Division de la coopération internationale dans le cadre du PCT.
Le DPMA a lancé un projet de reprise de l'échange de données liées au PCT sur la base des services Web, et se réjouit de poursuivre la coopération fructueuse avec la Division de la coopération internationale dans le cadre du PCT.

À chaque fois que nous avons sollicité l'aide du département juridique du PCT et d'autres départements, ceux-ci ont répondu dans les meilleurs délais et nous ont beaucoup aidés. Merci pour votre excellent travail ! L'OPIC fournit des informations aux examinateurs au sujet des possibilités de formation en ligne, mais nous ne savons pas combien d'examineurs y participent ou quelles ont été leurs expériences.

Nous vous suggérons de fournir bien à l'avance les projets de modification des Instructions administratives du PCT ou des Directives à l'usage des offices récepteurs et des formats connexes, y compris les DTD, afin que les offices de propriété intellectuelle aient suffisamment de temps pour l'examen. Les versions finales devraient également être fournies bien à l'avance.

En ce qui concerne la fonction ePCT pour les offices désignés, le critère de recherche courant est la "date d'entrée". Selon les dispositions pertinentes du droit national chinois, la CNIPA ne peut pas déterminer la "date d'entrée" avant d'avoir reçu une copie du document de la demande internationale. Nous vous recommandons donc d'ajouter le "numéro de la demande internationale" comme critère de recherche. 2. Pour les demandes internationales qui n'ont pas été publiées mais qui doivent entrer en phase nationale de façon anticipée, la CNIPA préférerait recevoir les données structurées et les fichiers graphiques par l'intermédiaire d'ePCT M2M (service Web). Si les données ne peuvent être transmises que par l'intermédiaire de PCT-EDI, nous souhaiterions que les documents soient transmis dans un format suggéré par la CNIPA. Nous vous recommandons d'optimiser le format des fichiers transmis par PCT-EDI afin qu'il corresponde au format des fichiers transmis sur CD-ROM (méthode utilisée auparavant).

ePCT est parfois lent

Nous sommes sur le point de mettre en œuvre ePCT intégralement et n'avons pas encore assez d'expérience du système pour faire des commentaires.

L'INAPI est extrêmement satisfait de l'utilisation d'ePCT et attend avec impatience ses futurs développements. À cet égard, nous souhaitons remercier tout particulièrement le Bureau international pour son soutien en ce qui concerne l'utilisation d'eSearchCopy et nous attendons les développements qui pourraient être réalisés avec l'OMPI pour pouvoir transmettre à l'avenir nos rapports de recherche internationale (ISR) et nos opinions écrites (WO) au format XML. Il est également à noter que, dans le cadre d'un effort conjoint avec l'OMPI, il a été possible de transmettre

des informations de la phase nationale au Bureau international et nous souhaiterions renforcer ce processus afin que ceci soit réalisé de manière régulière. Enfin, en tant qu'utilisateur de DAS, nous pensons qu'il est important que ce système bénéficie d'une meilleure synchronisation avec ePCT et que l'utilisation des deux systèmes soit simplifiée, notamment lorsque, en tant qu'office récepteur, il faut transmettre les documents de priorité à l'OMPI.

Veillez télécharger les autres formulaires du PCT en arabe dans le système.

Intensification et diversification des visites des experts techniques et juridiques de l'OMPI. Suivi de l'avancement du processus de réception et d'examen des demandes, qui devrait être compatible avec les dispositions des règlements du PCT et ses instructions administratives pour assurer une mise en œuvre efficace par les États membres.

Nous continuons à explorer ePCT au sujet de la fonctionnalité RO. Nous maintenons également notre intérêt pour une fonction de paiement par ePCT.

L'office ne reçoit pas de réponse/confirmation pour les messages envoyés par le service de messagerie ePCT

Nous avons rencontré un problème lorsque notre exportation par PCT-EDI a échoué : il nous a été difficile de charger manuellement nos dossiers électroniques (numérotés CA20XX050XXX). Cela fonctionne avec nos dossiers papier (CA20XX000XXX). Si ce problème a été corrigé dans l'intervalle, veuillez ignorer ce commentaire.

Satisfaits des services en ligne ePCT. Nous vous suggérons d'activer le bouton d'alarme pour identifier les notifications importantes par ePCT.

Les outils informatiques et les services en ligne sont modifiés ou mis à jour régulièrement.

L'affichage ePCT de la demande internationale devrait inclure une indication de l'administration chargée de l'examen préliminaire international et du statut de l'IPRP-II, le cas échéant, comme c'est le cas avec l'administration chargée de la recherche internationale et le statut de l'ISR.

Les formulaires mis à disposition dans ePCT pour le remplissage automatique pourraient être traduits dans la langue de l'office récepteur, dans la mesure où il s'agit d'une langue de publication.

Il est recommandé de développer davantage les versions chinoises des outils informatiques.

Développement de formulaires d'examen et de décisions techniques en arabe.

Simplifier le format utilisé pour afficher les résultats de recherche dans la base de données Patentscope et en simplifier la sauvegarde et l'impression.

Pour les demandes internationales qui n'ont pas été publiées mais qui doivent entrer en phase nationale de façon anticipée, la CNIPA préférerait recevoir les données structurées et les fichiers graphiques par l'intermédiaire d'ePCT M2M (service Web). Si les données ne peuvent être transmises que par PCT-EDI, nous souhaiterions que les documents puissent être transmis dans un format suggéré par la CNIPA. Il est recommandé d'optimiser le format des fichiers transmis par PCT-EDI afin qu'il corresponde au format des fichiers transmis sur CD-ROM (méthode utilisée auparavant).

Nous apprécierions qu'une question spécifique relative à WIPO CASE soit posée dans le cadre d'une future enquête de satisfaction auprès des offices du PCT. IP Australia a déjà notifié à l'OMPI le problème de la lenteur de WIPO CASE. Avec l'augmentation du nombre d'offices utilisant WIPO CASE, il serait temps d'évaluer la capacité du système et d'autres problèmes de fonctionnement (tels que la lenteur du système) pour améliorer l'expérience utilisateur.

Le DPMA télécharge les données de la règle 87 du service Web de Patentscope et est très satisfait de la fonctionnalité supplémentaire fournie par l'OMPI, qui a permis au DPMA de procéder ainsi.

Les documents relatifs aux demandes d'entrée anticipée en phase nationale devraient être disponibles en tant que services Web.

Les "documents relatifs à la recherche et à l'examen" de PATENTSCOPE devraient inclure la partie du descriptif relative au listage des séquences qui est annexée à l'IPRP-II (modification en vertu de l'article 34 et base de l'examen préliminaire international).

Une question au sujet de WIPO CASE devrait être incluse.

Il est souhaitable que l'OMPI précise quels documents peuvent être transmis au format XML à la CNIPA, par exemple s'il est possible que la CNIPA reçoive les données XML des formulaires IB (IB306/IB318, etc.) et les données XML des documents de publication internationale.

Ce n'est qu'en cas d'entrée anticipée en phase nationale, avant la publication internationale, ce qui est très exceptionnel, qu'il a été nécessaire de demander des informations à l'OMPI, et l'attention apportée a été rapide et efficace. Cette aide n'a été sollicitée que ponctuellement. Dans l'intervalle, ePCT a été activé pour les offices désignés. Quant à notre travail en tant qu'administration chargée de la recherche internationale/administration chargée de l'examen préliminaire international, l'accès aux demandes par ePCT dès leur dépôt est apprécié.

En ce qui concerne les services fournis par le personnel de la Division des opérations du PCT, chargée du traitement des demandes internationales du PCT traitées par l'INAPI en tant qu'office récepteur, administration chargée de la recherche internationale et administration chargée de l'examen préliminaire international, nous pensons que bien que les services soient de très bonne qualité, une amélioration pourrait être apportée en termes de critères de standardisation du personnel. À de maintes reprises, des documents ou des corrections inutiles ont été exigés, lesquels ne sont pas pertinents ou impliquent une charge inutile pour le déposant, mais ce n'est pas systématique. Il conviendrait de ne formuler ces requêtes que lorsque cela est strictement nécessaire. D'autre part, nous pensons qu'il serait opportun d'informer les administrations chargées de la recherche internationale du retrait des demandes, que la copie de recherche ait été transmise ou non, et de ne pas retarder autant l'émission des formulaires relatifs aux taxes, car cela retarde le traitement dans de nombreux cas, ce qui affecte le travail futur des administrations chargées de la recherche internationale.

Toutes nos interactions avec l'équipe 4 du PCT ont été excellentes. L'équipe répond rapidement et nous fournit une réponse pertinente ou nous aiguille vers le contact approprié.

Nous tenons à remercier l'équipe 9 du PCT qui fournit le support à l'office dans le traitement des demandes RO/ES en espagnol.

Absolument satisfaits de la coopération et de l'assistance en temps opportun offerte par la Division des opérations du PCT pour résoudre de nombreux problèmes urgents liés aux demandes ePCT. L'office récepteur indien apprécie grandement le soutien apporté par la Division des opérations du PCT.

Veuillez améliorer la traduction en arabe et sa cohérence avec les concepts et la terminologie juridiques et techniques, conformément aux règles de la langue arabe sans influencer la langue arabe par la langue du pays chargé de la traduction.

Le système de traduction (dans d'autres langues de travail) facilite grandement la recherche en matière de brevets.

En ce qui concerne les documents PCT MIA, il est important de s'assurer qu'ils sont disponibles bien à l'avance pour les différentes administrations chargées de la recherche internationale/administrations chargées de l'examen préliminaire international, car ce n'est pas toujours le cas, et cela rend difficile pour chaque office la prise de décisions et l'adoption d'une position sur un document spécifique.

Les réunions du PCT sont toujours bien organisées et les documents sont clairs. L'OPIC est heureuse de participer et de contribuer aux précieuses discussions qui ont lieu lors de ces réunions.

Une des circulaires, C. PCT.1598, est diffusée tardivement et les membres disposent d'un court délai pour y répondre.

La fourniture des documents en temps opportun est essentielle.

Nous vous suggérons d'annoncer les réunions et de fournir les documents de réunion bien à l'avance afin que les participants puissent préparer les réunions.

- 1. Après l'entrée en phase nationale de la demande PCT, la communication et l'échange d'informations efficaces sont inexistantes ou insuffisants.**
- 2. Nous vous demandons de reprendre en compte les critères d'admissibilité à la réduction de 90 % des taxes en cas de crise économique.**

Même si je comprends que le retard dans la disponibilité des documents n'est souvent pas imputable aux organes administratifs du PCT, je pense que c'est un point qui mérite une attention particulière.

Nous avons besoin de plus de réunions et de séances de formation.

Veillez rendre les documents présentés disponibles en temps opportun et dans toutes les langues, en particulier dans la langue arabe, dans le but de les examiner et de préparer les réunions afin d'en assurer l'efficacité.

Veillez mettre à disposition la plus grande quantité de documents relatifs aux demandes de brevet dans la base de données de l'OMPI pour soutenir les processus de recherche et d'examen afin de garantir la prise de décisions correctes compatibles avec les conditions de délivrance d'un brevet.

Veillez fournir en temps opportun des traductions chinoises plus précises des documents pour les réunions internationales.

PCT-EDI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Portail PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Services Web PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
PCT-SAFE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les outils informatiques et les services en ligne du PCT ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Accessibilité des outils informatiques et des services en ligne du PCT (24 heures par jour / 7 jours par semaine)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Langues disponibles des outils informatiques et des services en ligne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité d'utilisation des outils informatiques et des services en ligne du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aspect et convivialité des services en ligne du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Si vous avez sélectionné "Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" pour l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

12. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant les **outils et les services en ligne du PCT.**

III. Accessibilité des données et des documents du PCT

13. Quelle est votre appréciation globale concernant la **mise à disposition de données et de documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT** par le Bureau international ?

Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant la mise à disposition de données et de documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT** par le Bureau international ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Précision des données et des documents du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des données et des documents fournis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Données et documents en adéquation avec vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité d'accès aux données et aux documents du PCT via l'application et/ou les services Web ePCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité d'accès aux données et aux documents via PCT-EDI	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Facilité d'accès aux données et aux documents via PATENTSCOPE et/ou les services Web PATENTSCOPE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité de la règle 87 / article 20 DVD	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Si vous avez sélectionné "Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" pour l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande a été traitée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prise d'engagements et respect de ces engagements	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Assistance fournie dans les délais fixés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des informations fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinence des informations et de l'assistance fournies	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité du personnel chargé des opérations du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Si vous avez sélectionné "Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" pour l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

20. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant votre appréciation des services fournis par la **Division des opérations du PCT**.

V. Service de traduction du PCT

21. Quelle est votre appréciation globale des **services fournis par la Division de la traduction du PCT** en rapport avec les demandes internationales selon le PCT (titres, abrégés, rapports de recherche internationale, opinions écrites et rapports d'examen préliminaire international) ?

Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Dans le cadre de votre collaboration avec le personnel de la Division de la traduction du PCT à l'OMPI au cours des 24 derniers mois, quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les services de traduction fournis** par le Bureau international ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
--	-------------------	--------------	------------------------------------	----------------	---------------------	------------------------

			ni insatisfaisant			
Expertise technique du personnel de la Division de la traduction du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traduction fournie de manière organisée et simplifiée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Politesse et amabilité du personnel de la Division de la traduction du PCT	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cohérence de la traduction fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Précision de la traduction fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Traduction fournie dans les délais fixés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté de la traduction fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pertinence de la traduction fournie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Si vous avez sélectionné "Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" pour l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

24. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant le **service de traduction du PCT**.

VI. Organes administratifs du PCT

25. Quelle est votre appréciation globale des travaux préparatoires des **organes administratifs du PCT** (Groupe de travail du PCT, Réunion des administrations internationales du PCT, Comité de coopération technique et Assemblée de l'Union du PCT) ?

Très satisfaisant Satisfaisant Ni satisfaisant, ni insatisfaisant Insatisfaisant Très insatisfaisant Ne sait pas/Sans objet

26. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat du Groupe de travail du PCT ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Documents fournis dans les délais fixés avant la réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

27. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat de la Réunion des administrations internationales du PCT ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Documents fournis dans les délais fixés avant la réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

28. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les documents de réunion fournis par le secrétariat du Comité de coopération technique ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Documents fournis dans les délais fixés avant la réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

29. Quelle est votre appréciation des **aspects suivants concernant les documents de réunion fournis dans le cadre de l'Assemblée de l'Union du PCT ?**

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Documents fournis dans les délais fixés avant la réunion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Clarté des documents	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

30. Si vous avez sélectionné "Insatisfaisant" ou "Très insatisfaisant" pour l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

31. N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant les travaux préparatoires des **organes administratifs du PCT**.

32. Veuillez nous faire part ci-dessous de vos éventuelles observations ou suggestions d'ordre général en lien avec cette enquête sur le PCT.

Coordonnées

Code d'office : _____

Adresse électronique (aux fins de cette enquête) : _____

Merci d'avoir pris le temps de répondre à ce questionnaire et de nous avoir fait part de votre opinion.

Votre retour d'information est très important pour nous.

[Fin de l'annexe]