

Le 24 juin 2013

C. PCT 1385

Madame,  
Monsieur,

*Enquête de satisfaction 2012 auprès des offices du PCT*

La présente circulaire est adressée à votre office en sa qualité d'office récepteur, d'administration chargée de la recherche internationale, d'administration chargée de l'examen préliminaire international ou d'office désigné ou élu en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT). Elle concerne l'"Enquête de satisfaction 2012 auprès des offices du PCT".

L'enquête a été menée au début de l'année 2013, sur la base d'un questionnaire en ligne, afin de déterminer le niveau de satisfaction des offices à l'égard des services fournis par le Bureau international au titre du PCT en 2012. Vous trouverez ci-joint, pour information, le rapport analysant les conclusions de l'enquête établi par le Bureau international.

Ce rapport est également disponible sur la page du site Web de l'OMPI consacrée aux ressources du PCT, à l'adresse suivante :

[http://www.wipo.int/export/sites/www/pct/fr/activity/pct\\_office\\_survey\\_2012.pdf](http://www.wipo.int/export/sites/www/pct/fr/activity/pct_office_survey_2012.pdf)

L'enquête a été menée pendant trois années consécutives et les graphiques joints au "Résumé 2010-2012" ont été établis afin d'illustrer les progrès effectués d'année en année.

Je saisis cette occasion pour remercier les offices d'avoir participé à cette enquête et confirmer que le Bureau international utilise les informations recueillies pour s'assurer que les services du PCT fournis aux offices continuent de répondre à leurs besoins. Veuillez noter que cette enquête sera de nouveau réalisée dans un an lorsque les offices seront priés d'évaluer leur degré de satisfaction et de formuler des observations sur les services du PCT fournis par le Bureau international en 2013.

Si vous avez des questions ou des observations concernant les résultats de l'enquête, veuillez vous mettre en rapport avec M. Takashi Yamashita, directeur de la Division de la coopération internationale du PCT, dont les coordonnées sont les suivantes : mél. : [pctid@wipo.int](mailto:pctid@wipo.int); tlcp. : (+4122) 338 7160.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'assurance de ma considération distinguée.



James Pooley  
Vice-directeur général

Enquête de satisfaction  
auprès des offices du PCT  
Résumé  
2010 - 2012

# Résumé

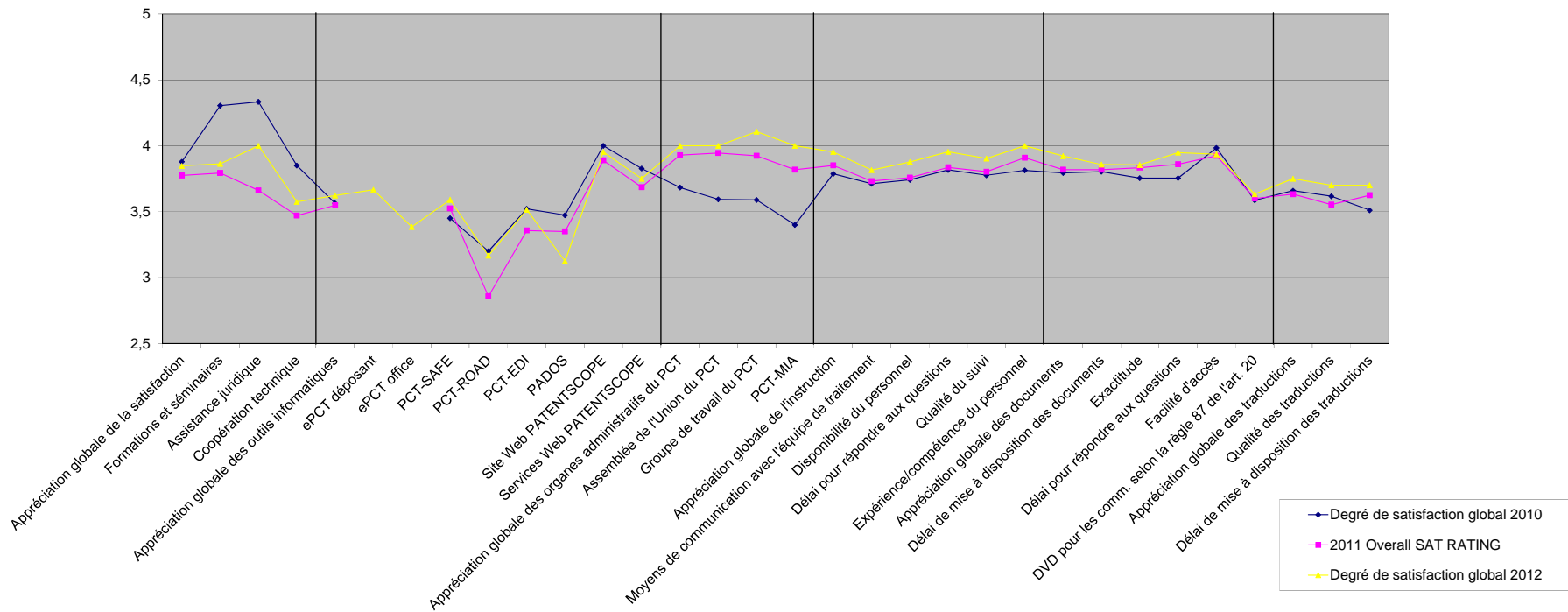
- 66 offices ont répondu à l'enquête sur les services du PCT en 2012
- Degré de satisfaction global  
échelle de 5 points 1 (bas) → 5 (élevé)

	Activités de coopération	Outils informatiques	Réunions	Opérations	Disponibilité des documents	Traduction
2012	3,8	3,6	4,0	4,0	3,9	3,8
2011	3,8	3,5	3,9	3,9	3,8	3,6
2010	3,9	3,6	3,7	3,8	3,8	3,7 <sub>2</sub>

# Changements par rapport à l'enquête de 2011

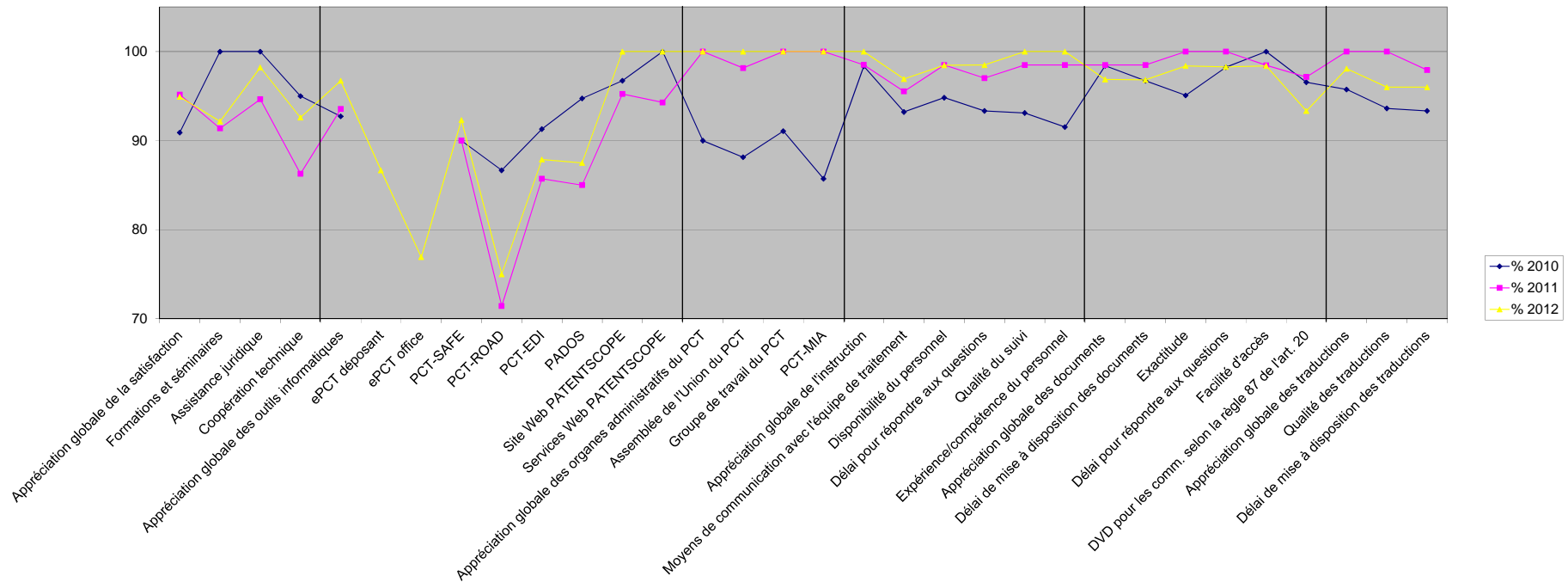
- Deux offices supplémentaires pouvaient participer à l'enquête (adhésion)
- Remplacement de "PCT-COR" par "PADOS"
- Deux nouvelles questions ont été ajoutées pour "ePCT déposant" et "ePCT office"
- En 2011, la structure de l'enquête 2010 a été simplifiée en ce qui concerne la coopération internationale

# Degré de satisfaction 2010-2012



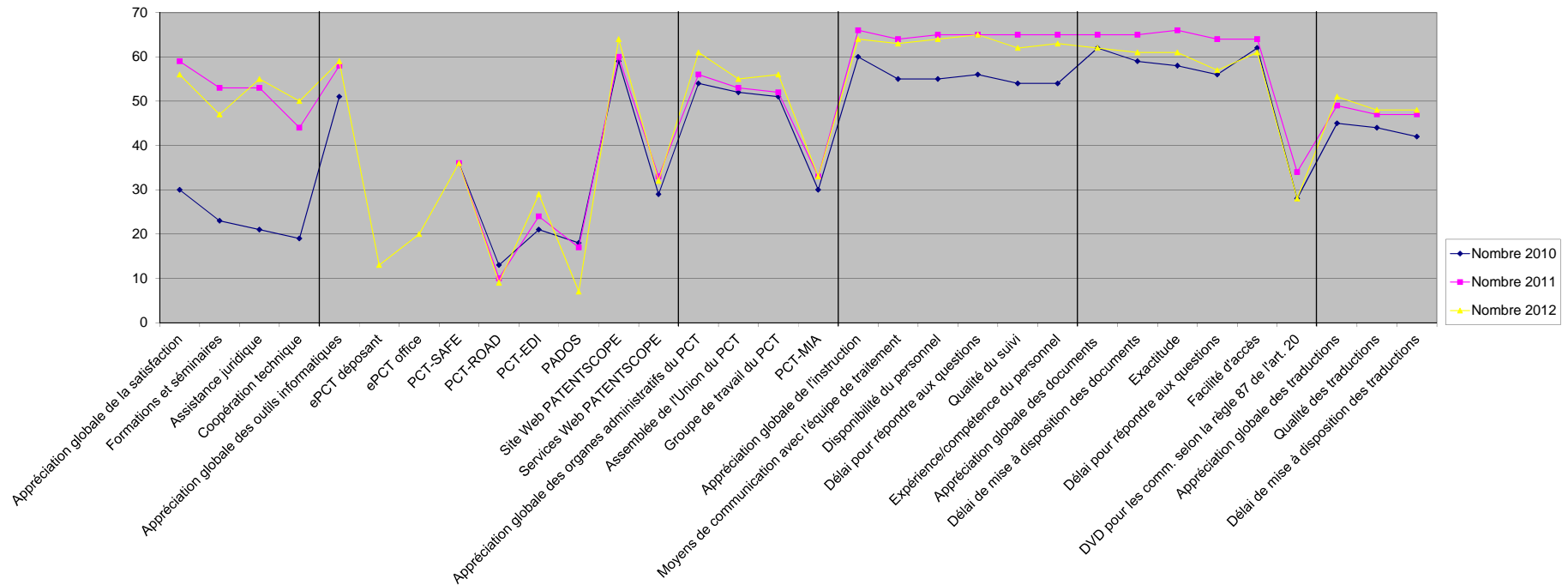
échelle de 5 points (pleinement satisfait = 5, très satisfait = 4, satisfait = 3, partiellement satisfait = 2, insatisfait = 1)

# Pourcentage d'offices satisfaits 2010-2012



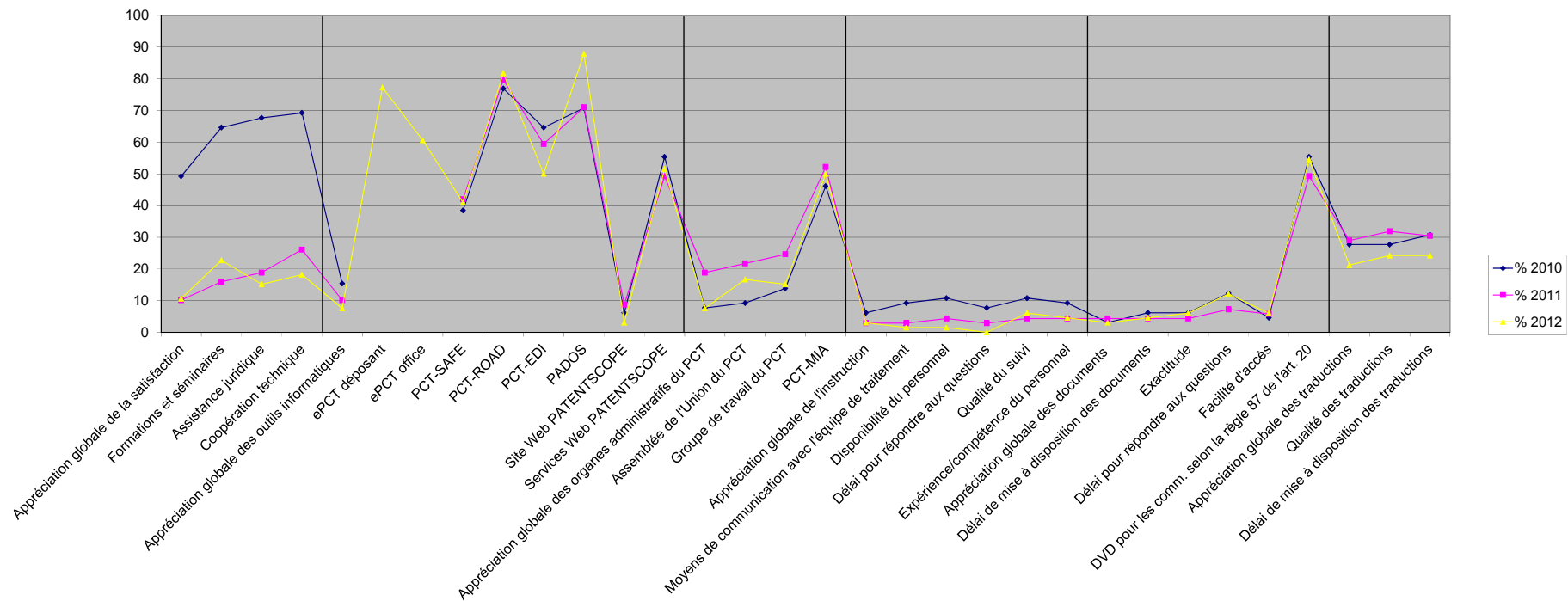
Note : non compris les réponses "non disponible"

# Nombre de réponses “satisfaisant” 2010-2012



Nombre de réponses “satisfaisant”  
(nombre total de réponses : 2010 : 65, 2011 : 69, 2012 : 66)

# Pourcentage de réponses “non disponible” 2010-2012



Note : le questionnaire concernant les activités de coopération a été modifié après l'enquête de 2010, ce dont il est rendu compte aux quatre premiers points du graphique



# Observations

- D'une manière générale le degré de satisfaction concernant chaque service est au même niveau ou en légère amélioration
- Les pourcentages de réponses "non disponible" sont plus en adéquation avec l'utilisation effective des services du PCT, à savoir diminution pour l'EDI et augmentation pour PCT-COR

# **Enquête de satisfaction 2012 auprès des offices du PCT**

## **Rapport sur les résultats**

Établi par	P. Waring
Revu par	T. Yamashita, R. Hernandez

## TABLE DES MATIÈRES

I.	Introduction .....	3
II.	Résumé.....	4
III.	Offices ayant répondu.....	6
IV.	Résultats de 2012 .....	7
	IV.i) Coopération internationale dans le cadre du PCT :.....	8
	Questions.....	8
	Évaluation du degré de satisfaction .....	8
	Observations relatives à l'insatisfaction .....	10
	Observations relatives à la coopération internationale dans le cadre du PCT .....	10
	Observations et suggestions générales relatives aux activités de coopération dans le cadre du PCT .....	10
	IV.ii) Outils informatiques .....	11
	Questions.....	11
	Évaluation du degré de satisfaction .....	11
	Observations relatives à l'insatisfaction .....	13
	Observations relatives aux outils informatiques du PCT .....	13
	Portail ePCT .....	13
	Dépôt électronique PCT-SAFE.....	13
	PADOS .....	13
	PATENTSCOPE.....	13
	IV.iii) Organisation des réunions des organes administratifs du PCT.....	14
	Questions.....	14
	Évaluation du degré de satisfaction .....	14
	Observations relatives à l'organisation des réunions des organes administratifs du PCT .....	16
	IV.iv) Opérations relatives à l'instruction des demandes .....	17
	Questions.....	17
	Évaluation du degré de satisfaction .....	17
	Observations relatives à l'instruction des demandes selon le PCT .....	19
	IV.v) Accessibilité des documents.....	20
	Questions.....	20
	Évaluation du degré de satisfaction .....	20
	Portée du service des documents .....	22
	Observations relatives à l'accessibilité des documents .....	22
	IV.vi) Traduction .....	23
	Questions.....	23
	Évaluation du degré de satisfaction .....	23
	Observations relatives au service de traduction .....	24
	IV.vii) Observations générales – fin de l'enquête.....	25
V.	Conclusions et prochaines étapes .....	25
	Annexe I – Questions de l'enquête	
	Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique	

## I. Introduction

L'Enquête de satisfaction 2012 auprès des offices du PCT, ci-après dénommée "enquête", visait à évaluer le degré de satisfaction concernant les services fournis par le Bureau international en 2012 au titre du PCT. Une circulaire a été adressée à 151 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>.

Le présent rapport contient les résultats de la troisième édition de l'enquête, qui est dans l'ensemble identique à celle de 2011, à l'exception de la partie relative aux outils du PCT, où ont été ajoutées deux questions sur le système ePCT.

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

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

Un exemplaire du questionnaire dans son intégralité (version imprimable au format PDF, en anglais uniquement, reproduit à l'annexe IV du présent document) était joint à l'enquête pour aider les offices à comprendre la structure du questionnaire et faciliter la coordination interne avant la saisie des réponses individuelles.

Les réponses ont été analysées aux fins de l'évaluation de l'opinion des offices concernant les services du PCT (évaluation du degré de satisfaction) et elles constituent une précieuse contribution à l'amélioration des services. 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 en 2012. Le Bureau international a l'intention de renouveler cette enquête dans un an afin de déterminer les progrès accomplis et les nouvelles améliorations à apporter en priorité.

---

<sup>1</sup> C.PCT 1365

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

## II. Résumé

Au total, 66 des 151 offices interrogés ont répondu à l'enquête (soit 44%, trois offices de moins ayant répondu par rapport à 2011). Pour donner un résumé général, les réponses relatives à l'«Appréciation globale» sont indiquées dans le tableau ci-dessous pour chacun des six domaines recensés (la moyenne ne tient pas compte des cas dans lesquels les données n'étaient pas disponibles («N.d.») :

**Tableau 1**

Appréciation globale	Pleinement satisfaisant (5)	Très satisfaisant (4)	Satisfaisant (3)	Partiellement satisfaisant (2)	Insatisfaisant (1)	N.d.	Moyenne
Activités de coopération	17	19	20	3	0	7	3,8
Outils informatiques	11	19	29	1	1	5	3,6
Réunions	19	23	19	0	0	5	4,0
Opérations	18	25	21	0	0	2	4,0
Accessibilité des documents	15	31	16	2	0	2	3,9
Traduction	12	16	23	1	0	14	3,8

Le tableau ci-dessus fait apparaître de légères améliorations par rapport au tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2011 auprès des offices du PCT.

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

**Tableau 2**

Domaine	Taux de satisfaction en % (sauf n.d.)	Taux de satisfaction en % (y compris n.d.)
Activités de coopération	95	85
Outils informatiques	97	89
Réunions	100	92
Opérations	100	97
Accessibilité des documents	97	94
Traduction	98	77

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

Le tableau ci-dessus ne fait apparaître aucune différence significative par rapport au tableau présenté pour l'enquête 2011, à l'exception du nombre plus faible des réponses «non disponible» pour tous les domaines considérés, ce qui donne lieu à des pourcentages de satisfaction globalement plus élevés (y compris n.d.).

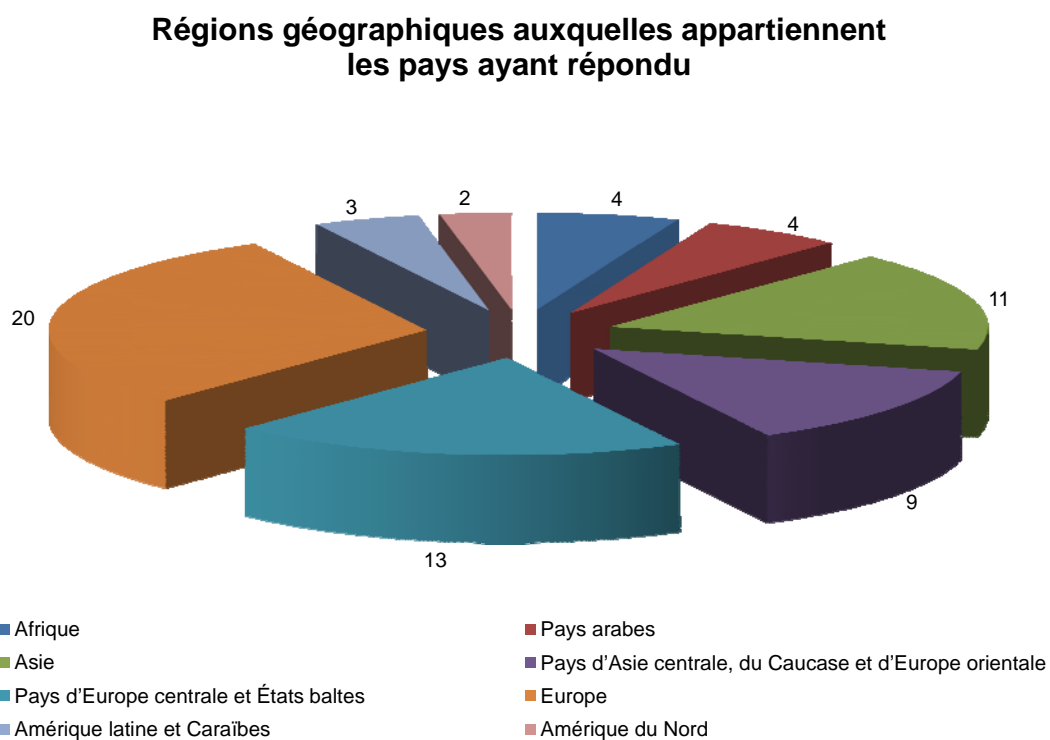
Une série d'observations a été reçue concernant tous les domaines considérés. Comme en 2011, il en ressort que les éléments ci-après devraient être examinés pour déterminer s'il convient de prendre des mesures dans ces domaines :

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

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

### III. Offices ayant répondu

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

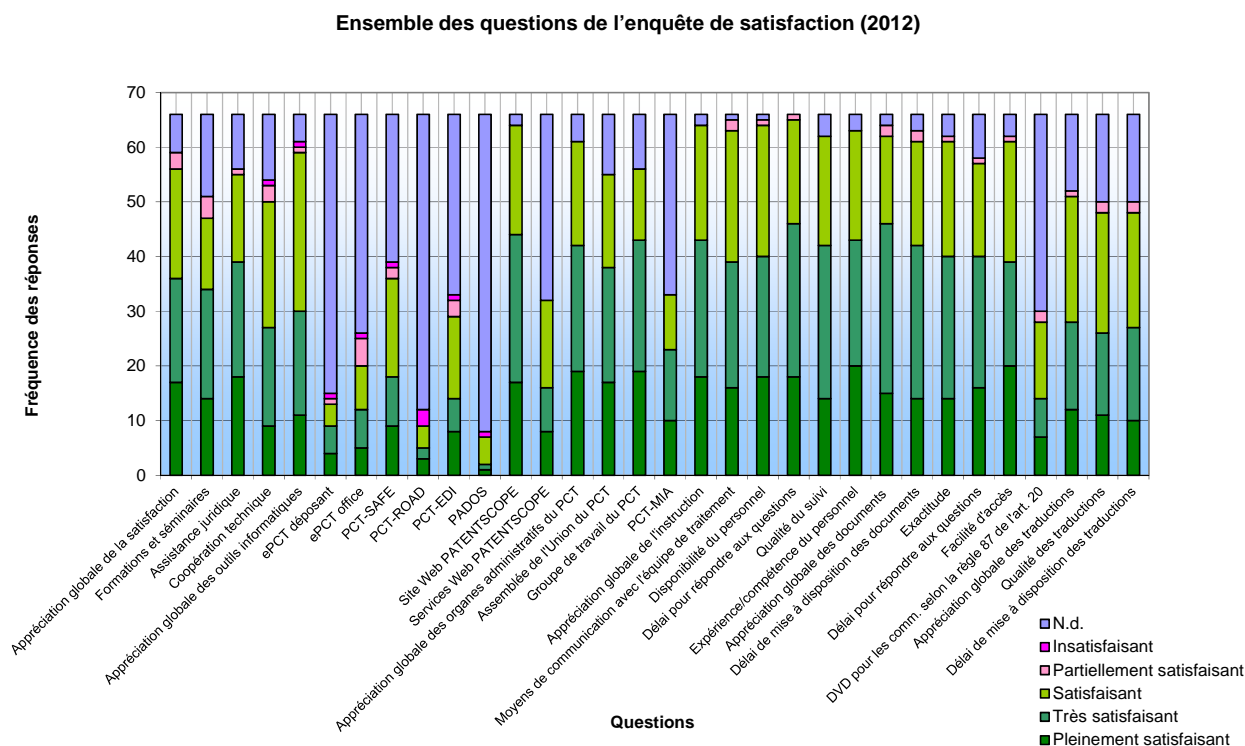


**Figure 1**

Les 66 offices ayant répondu assurent, globalement, une large répartition géographique.

## IV. Résultats de 2012

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



**Figure 2**

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

Par rapport aux résultats de 2011 et 2010, ces résultats montrent une légère amélioration du taux de satisfaction en ce qui concerne la majorité des questions ainsi qu'une meilleure répartition des réponses "non disponible" entre les différents domaines, ce qui est plus cohérent avec l'utilisation réelle des services concernés.

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 dans l'annexe I et les résultats par région géographique sont examinés à l'annexe II.



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

### Questions

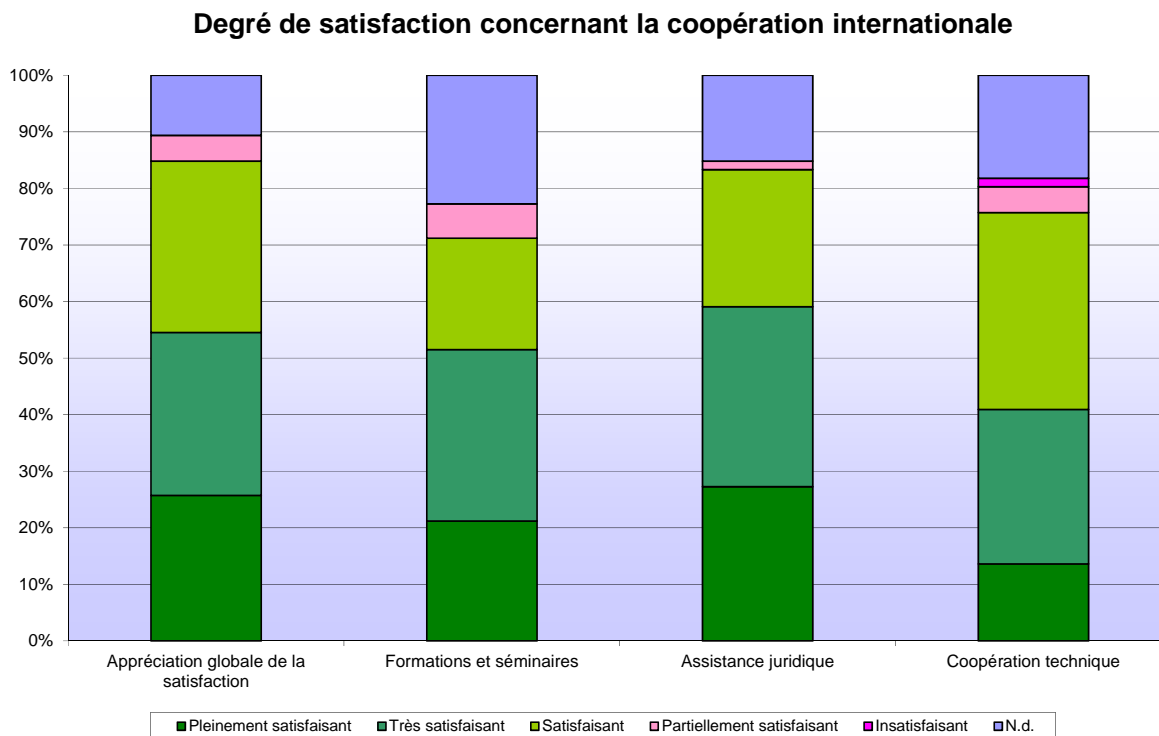
Les questions ci-après portent sur les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT :

**Tableau 3**

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

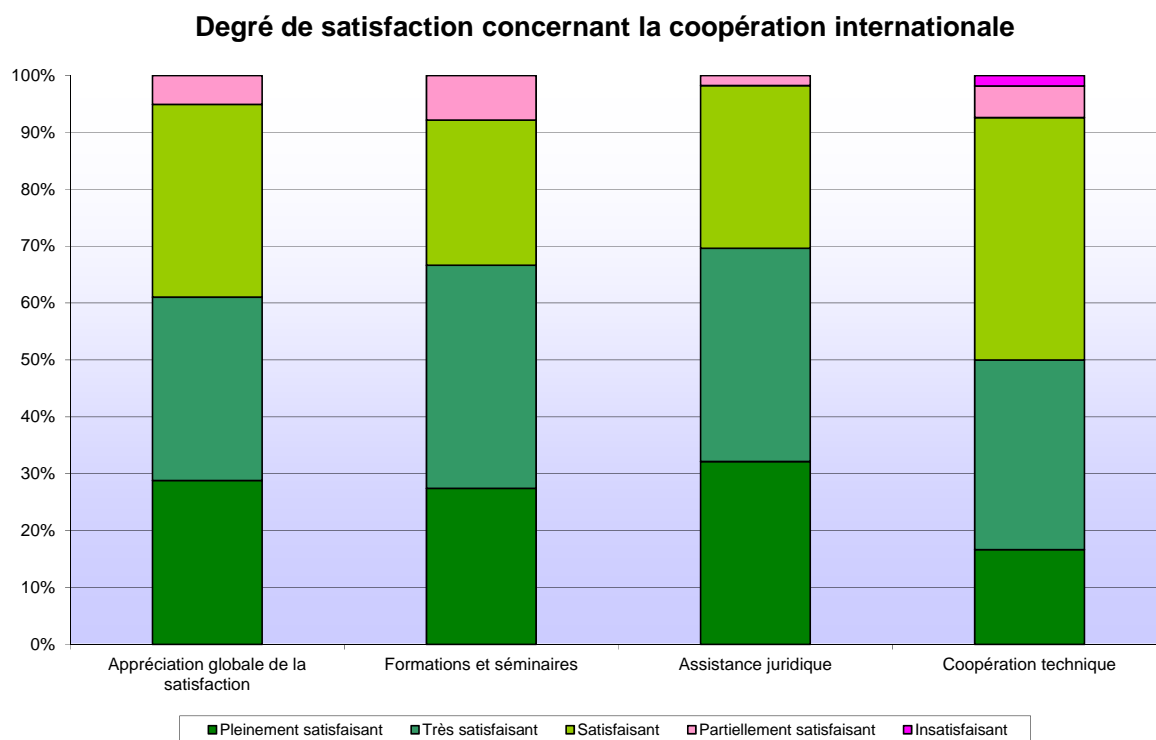
### Évaluation du degré de satisfaction

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



**Figure 3**

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



**Figure 4**

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

**Tableau 4**

Question	Appréciation globale de la coopération	Formation et séminaires	Assistance juridique	Coopération informatique
Pleinement satisfaisant	17	14	18	9
Très satisfaisant	19	20	21	18
Satisfaisant	20	13	16	23
Partiellement satisfaisant	3	4	1	3
Insatisfaisant	0	0	0	1
N.d.	7	15	10	12
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Pourcentage de “n.d.”	9	22	14	18
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,9	4	3,6

Les réponses aux questions ci-dessus témoignent d'un bon degré de satisfaction (figure 5 et tableau 4).

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

La seule réponse "Insatisfaisant" a été donnée avec une observation indiquant que le dépôt électronique auprès de l'office concernée n'avait ni encore été planifié, ni mis en œuvre.

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

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

Les observations formulées montrent généralement une bonne perception des activités de coopération dans le cadre du PCT, et notamment de la valeur de la formation et des séminaires offerts par l'OMPI.

Certaines observations formulées par les offices faisaient état d'un intérêt pour une augmentation de l'offre de formations et de séminaires.

Une observation indiquait qu'un renforcement de l'appui technique concernant les outils informatiques était nécessaire à l'office concerné et plusieurs offices ont demandé un renforcement de l'assistance en ce qui concerne la mise en œuvre de ces outils informatiques.

## IV.ii) Outils informatiques

**Questions**

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

Tableau 5

Question n°	Libellé de la question
3	Veillez indiquer votre appréciation concernant les outils informatiques du PCT :
	Appréciation globale :
	Déposant ePCT :
	Office ePCT :
	PCT-SAFE :
	PCT-ROAD :
	PCT-EDI :
	PADOS (a remplacé PCT-COR 2012) :
	Site Web PATENTSCOPE :
	Services Web PATENTSCOPE XML :
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 les réponses "non disponible" (n.d.) :

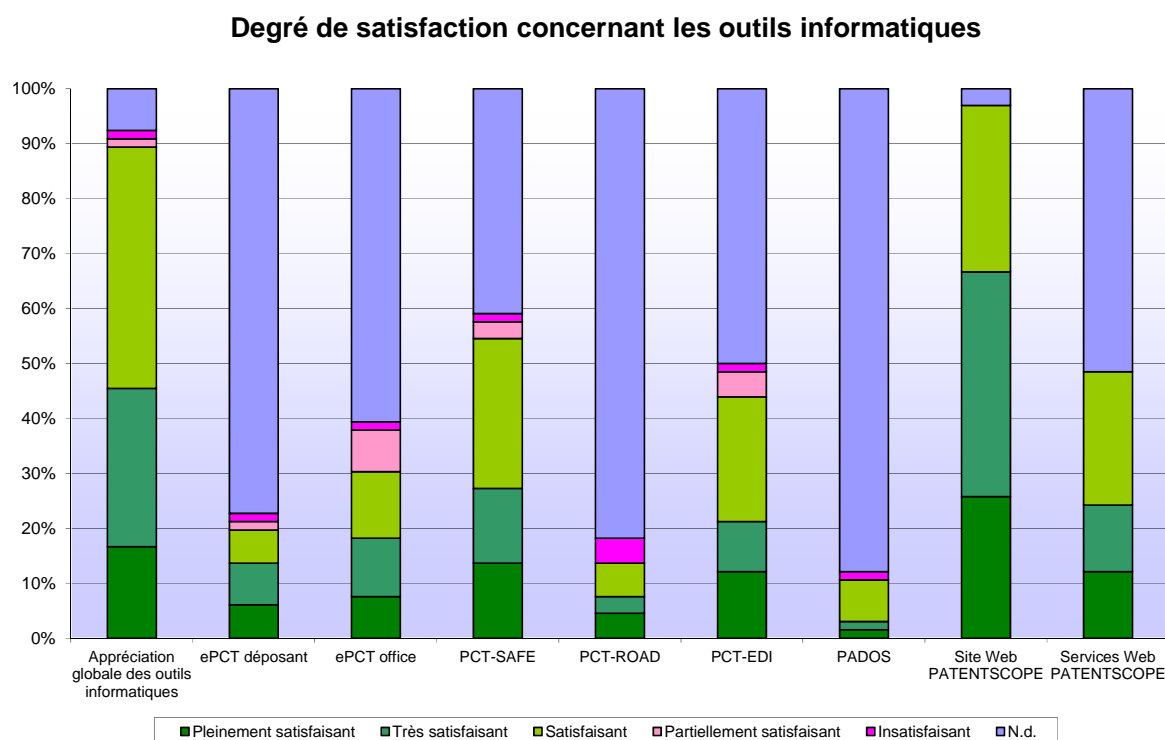
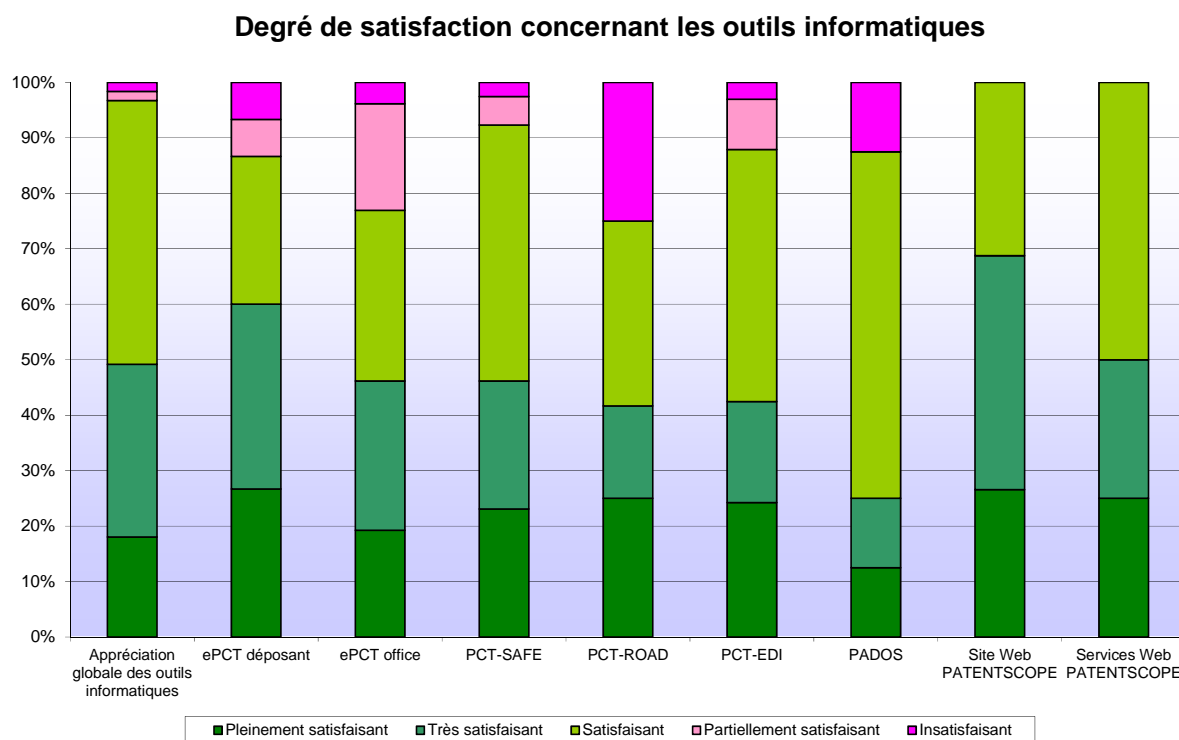


Figure 5

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



**Figure 6**

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

**Tableau 6**

Question	Appréciation globale des outils informatiques	ePCT Déposant	ePCT Office	PCT-SAFE	PCT-ROAD	PCT-EDI	PADOS	Site Web PATENTSCOPE	Services Web PATENTSCOPE
Pleinement satisfaisant	11	4	5	9	3	8	1	17	8
Très satisfaisant	19	5	7	9	2	6	1	27	8
Satisfaisant	29	4	8	18	4	15	5	20	16
Partiellement satisfaisant	1	1	5	2	0	3	0	0	0
Insatisfaisant	1	1	1	1	3	1	1	0	0
N.d.	5	51	40	27	54	33	58	2	34
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	66	66	66	66	66	66	66	66	66
Pourcentage de n.d.	8	77	60	42	82	49	88	3	51
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,6	3,7	3,4	3,6	3,2	3,5	3,1	4,0	3,8

Le tableau 6 montre que, par rapport au tableau présenté dans les enquêtes de satisfaction 2010 et 2011, le degré de satisfaction globale reste similaire. Les réponses “Insatisfaisant” en ce qui concerne le système ePCT (déposant et office) ont été données par un office qui n’utilise pas le système actuellement.

Les données témoignent d'un degré de satisfaction plus élevé à l'égard du site Web et des services Web PATENTSCOPE<sup>4</sup> par rapport à d'autres outils informatiques. Si l'on considère le taux de réponses "non disponible" pour les différentes questions, il ressort que les offices ont peut-être mieux compris les questions posées car les niveaux semblent correspondre aux taux d'utilisation connus des différents outils informatiques fournis.

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

Le niveau "Insatisfaisant" a été donné à plusieurs reprises en ce qui concerne les outils informatiques du PCT. Ces évaluations étaient accompagnées d'observations portant sur plusieurs aspects de l'utilisation de ces outils : le besoin d'information et d'assistance pour leur mise en place, le fonctionnement des systèmes dans des endroits éloignés de Genève et la volonté de disposer de davantage de fonctionnalités et d'un meilleur accès aux documents.

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

Comme en 2011, bien qu'un certain nombre d'offices aient fait part de leur satisfaction à l'égard de certains outils informatiques du PCT, d'autres ont indiqué qu'ils ne disposaient pas d'informations suffisantes ou des installations nécessaires pour utiliser une partie des outils informatiques du PCT disponibles. Mis à part cet élément d'ordre plus général, la majorité des observations portaient sur des demandes individuelles d'amélioration auxquelles les outils informatiques devaient permettre de répondre.

### **Portail ePCT**

Les observations portant sur le portail pour ePCT demandaient essentiellement une évolution du portail de l'office ePCT, notamment afin de permettre à un petit ou moyen office d'utiliser le portail de l'office comme son principal outil d'administration des demandes PCT en tant qu'office récepteur. Dans d'autres cas, les observations traduisaient le besoin d'un appui supplémentaire afin de se familiariser avec le système ePCT.

### **Dépôt électronique PCT-SAFE**

Les observations reçues à partir de 2011 et demandant une amélioration de l'interface graphique de PCT-SAFE ont été renouvelées. En outre, il a été signalé que les outils PCT-SAFE accessibles aux offices récepteurs ne délivraient pas des messages d'assistance satisfaisants.

### **PADOS**

Aucune observation relative à PADOS n'a été formulée mais un office a demandé un mécanisme de téléchargement de documents relatifs à la demande internationale en cas d'ouverture anticipée de la phase nationale, avant leur publication. Bien que la mise en œuvre de ce service ait fait l'objet de discussions, elle n'est pas prévue pour l'instant.

### **PATENTSCOPE**

Les observations relatives à 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 que, outre les titres et les abrégés, des traductions des documents relatifs à la demande soient mises à disposition dans les cas où la langue de dépôt n'est pas l'anglais. Par ailleurs, un office a signalé l'indisponibilité occasionnelle du système et un autre a salué la mise en œuvre actuelle de l'interface utilisateur.

---

<sup>4</sup> Le site Web PATENTSCOPE est un portail offrant un service de recherche gratuit, tandis que le service Web PATENTSCOPE est une interface de programmation d'applications (API) permettant aux organisations de concevoir des logiciels correspondants pour accéder à la base de données PATENTSCOPE (<http://www.wipo.int/patentscope/fr/data/products.html>).

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

### Questions

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

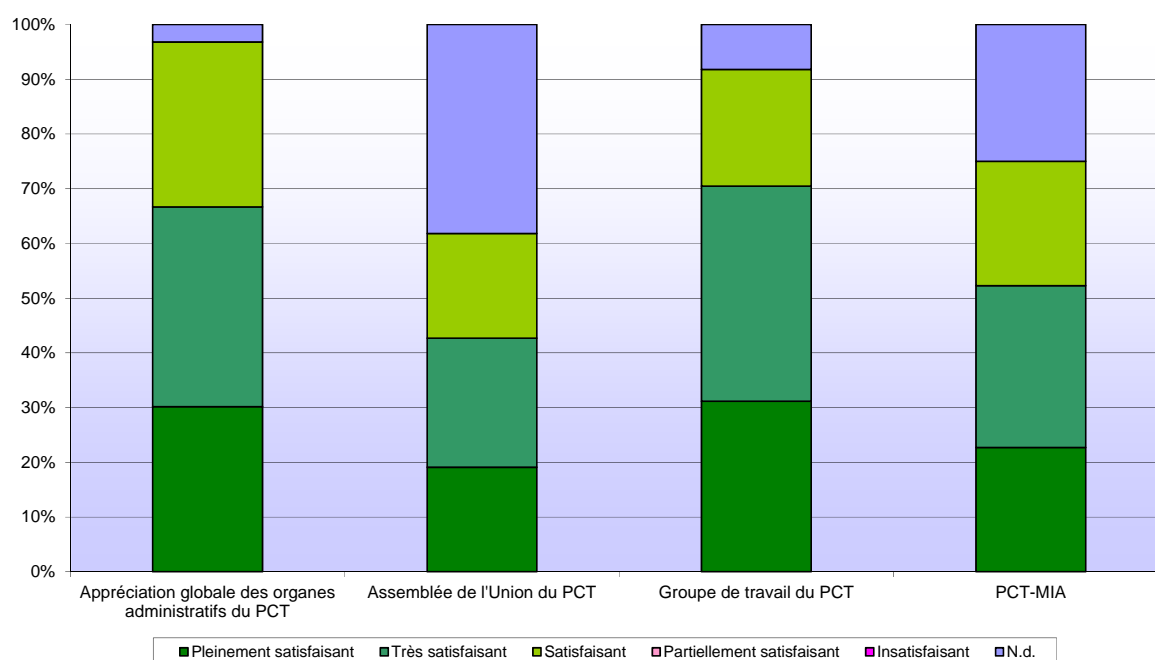
**Tableau 7**

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

### Évaluation du degré de satisfaction

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

**Degré de satisfaction concernant les organes administratifs**



**Figure 7**

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

### Degré de satisfaction concernant les organes administratifs

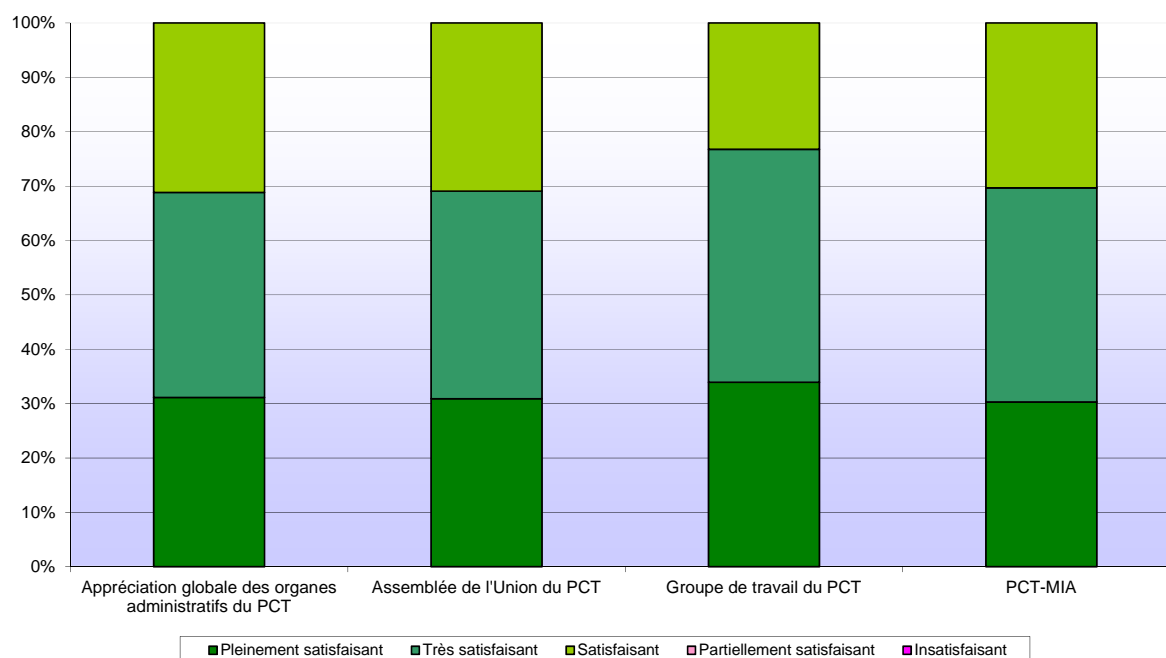


Figure 8

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

Tableau 8

Question	Appréciation globale des organes administratifs du PCT	Assemblée de l'Union du PCT	Groupe de travail du PCT	Réunions des administrations internationales du PCT
Pleinement satisfaisant	19	17	19	10
Très satisfaisant	23	21	24	13
Satisfaisant	19	17	13	10
Partiellement satisfaisant	0	0	0	0
Insatisfaisant	0	0	0	0
N.d.	5	11	10	33
NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES	66	66	66	66
Pourcentage de "n.d."	8	17	15	49
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	4,0	4,1	4

Le tableau 8 montre que le degré de satisfaction global s'est amélioré par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2011, tous les offices ayant donné des réponses de niveau "Satisfaisant", voire mieux.

Si l'on considère les trois réunions annuelles, le pourcentage d'offices ayant donné les évaluations "Partiellement satisfaisant" ou "Insatisfaisant" est désormais nul (voir la figure 9), 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 ont fait ressortir les trois points suivants :

- les offices étaient généralement satisfaits des réunions et ils ont observé des améliorations dans la rapidité avec laquelle les documents de réunion étaient mis à disposition;
- il a été proposé de mettre à disposition les documents de réunion en espagnol et en chinois; et
- les documents de réunion devraient être établis le plus tôt possible avant la tenue des réunions.

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

**Questions**

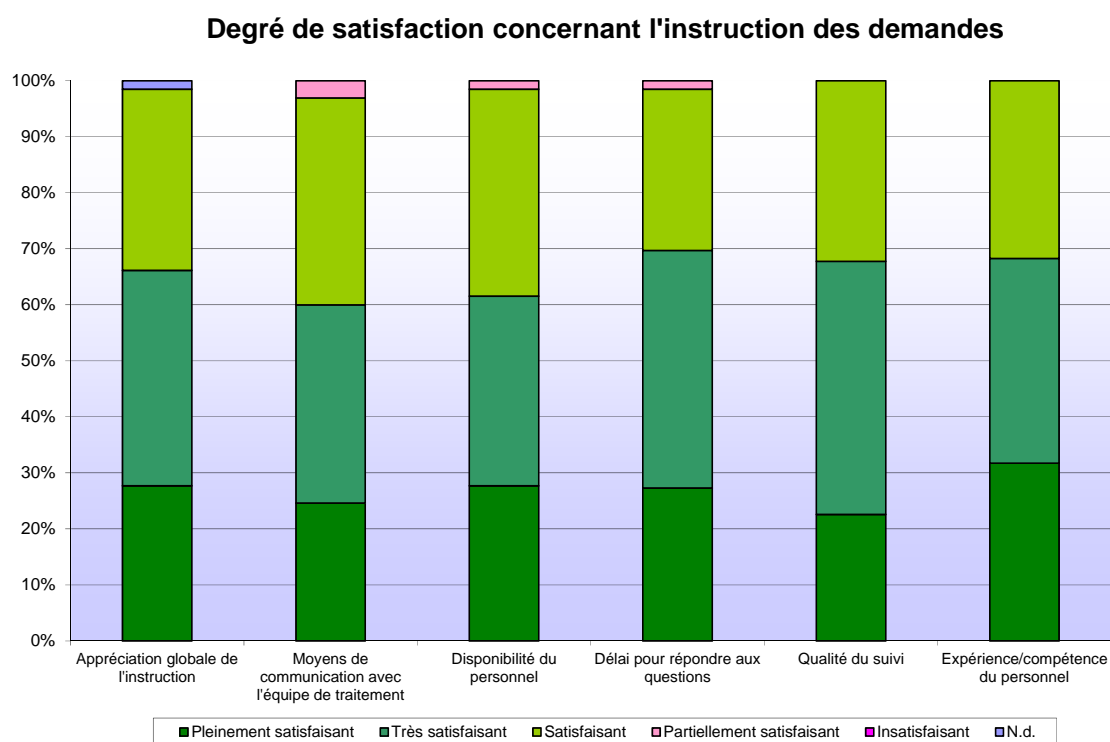
Les questions ci-après portaient sur l'instruction des demandes selon le PCT :

**Tableau 9**

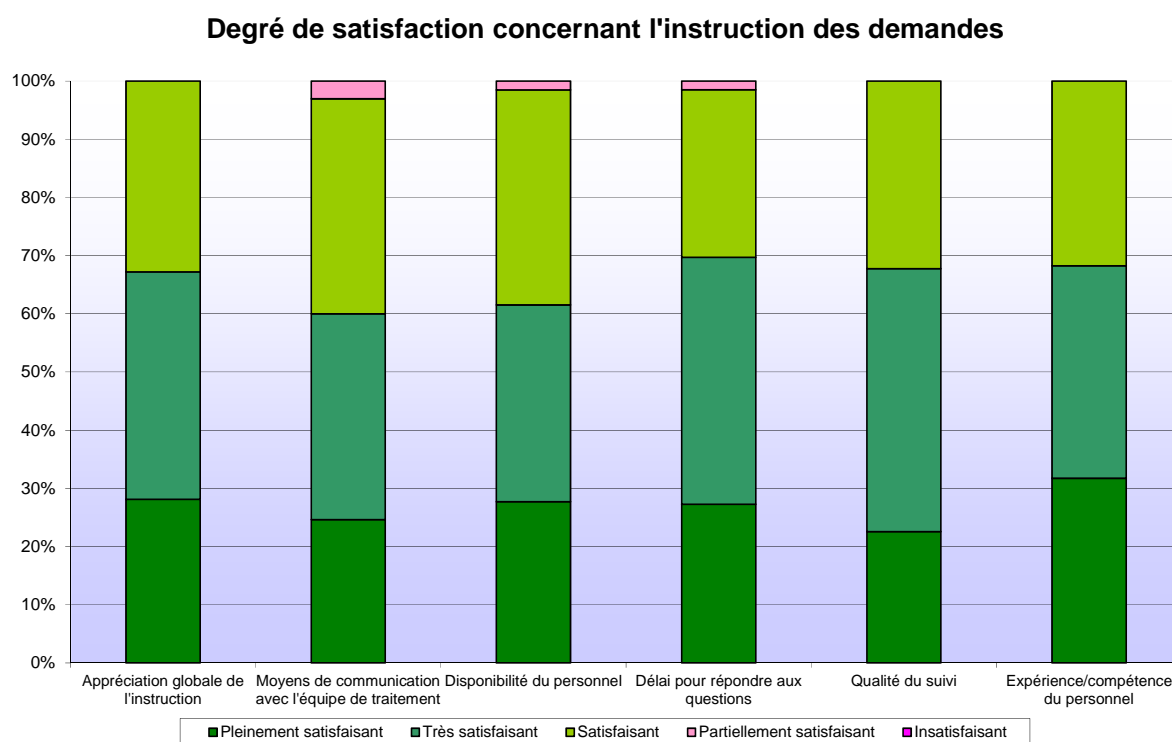
Question n°	Libellé de la question
7	Veillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :
	Appréciation globale :
	Moyens de communication avec l'équipe de traitement :
	Disponibilité du personnel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

**Évaluation du degré de satisfaction**

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

**Figure 9**

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



**Figure 10**

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

**Tableau 10**

Question	Appréciation globale de l'instruction des demandes	Moyens de communication avec l'équipe de traitement	Disponibilité du personnel	Délai pour répondre aux questions	Qualité du suivi	Expérience/compétence du personnel
Pleinement satisfaisant	18	16	18	18	14	20
Très satisfaisant	25	23	22	28	28	23
Satisfaisant	21	24	24	19	20	20
Partiellement satisfaisant	0	2	1	1	0	0
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
N.d.	2	1	1	0	4	3
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Pourcentage de "n.d."	3	2	2	0	6	5
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	3,8	3,9	4,0	3,9	4,0

Le tableau 10 montre que le degré de satisfaction global s'est amélioré par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2011, avec une légère diminution du nombre déjà faible d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant".

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

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

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

- une meilleure disponibilité des coordonnées de l'équipe de traitement;
- l'acceptation par le Bureau international des documents imprimés recto verso afin de réduire la consommation de papier; et
- l'amélioration des directives à l'intention des offices récepteurs et des instructions administratives à l'intention des administrations chargées de la recherche internationale.

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

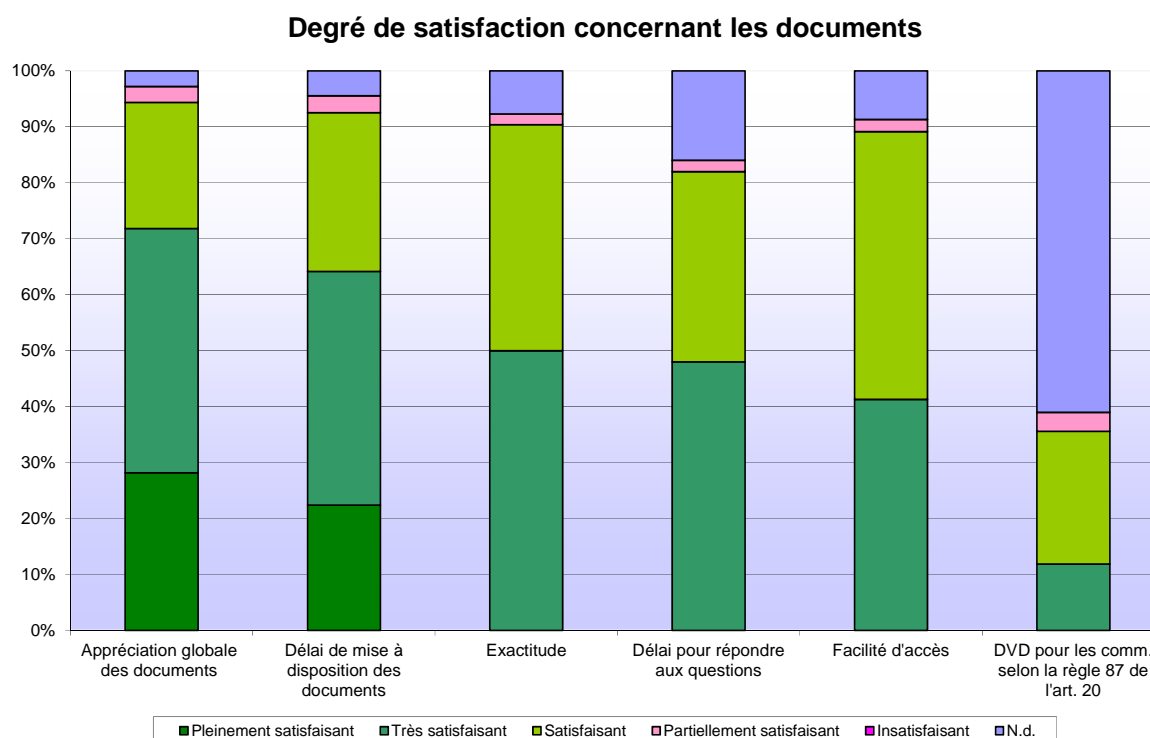
Les questions ci-après portaient sur le service relatif aux documents du PCT :

**Tableau 11**

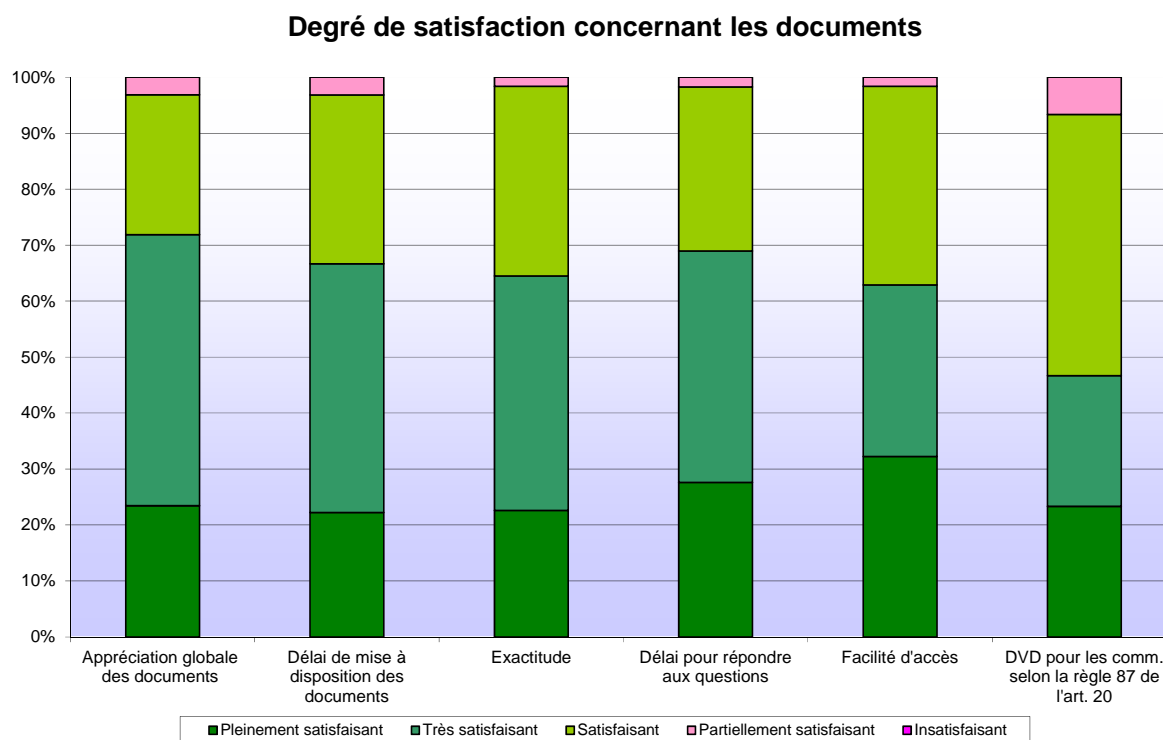
Question n°	Libellé de la question
9	Veillez indiquer votre appréciation concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT (publications, documents de priorité ou formulaires du PCT) :
	Appréciation globale :
	Délai de mise à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

**Évaluation du degré de satisfaction**

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

**Figure 11**

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



**Figure 12**

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

**Tableau 12**

Question	Appréciation globale des documents	Délai de mise à disposition des documents	Exactitude	Délai pour répondre aux questions	Facilité d'accès	DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20
Pleinement satisfaisant	15	14	14	16	20	7
Très satisfaisant	31	28	26	24	19	7
Satisfaisant	16	19	21	17	22	14
Partiellement satisfaisant	2	2	1	1	1	2
Insatisfaisant	0	0	0	0	0	0
N.d.	2	3	4	8	4	36
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Pourcentage de "n.d."	3	5	6	12	5	54
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	4,0	3,9	3,9	4,0	3,9	3,6

Le tableau 12 montre que le degré de satisfaction global s'est légèrement amélioré par rapport aux données du tableau présenté pour l'Enquête de satisfaction 2011, le nombre d'offices ayant répondu "Insatisfaisant" ou "Partiellement satisfaisant" étant resté à un faible niveau.

### ***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.

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

Un certain nombre d'observations ont témoigné de la satisfaction des offices concernant la facilité d'accès aux documents grâce à PATENTSCOPE. Plusieurs offices ont demandé que davantage de documents soient transmis par voie électronique et que les documents soient présentés dans le format Word. Un office a indiqué qu'il arrivait que le site Web de PATENTSCOPE soit indisponible ou fonctionne lentement.

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

- la numérisation dans un format différent afin d'améliorer leur lisibilité;
- la traduction en anglais des mémoires descriptifs des demandes;
- une demande de mise à jour de la version portugaise de PCT/RO/101 afin de tenir compte des ajustements effectués depuis le 16 septembre 2012 (la version portugaise date de janvier 2010); et
- un meilleur recensement des listages des séquences selon la norme ST.25 aux fins de la recherche.

## IV.vi) Traduction

**Questions**

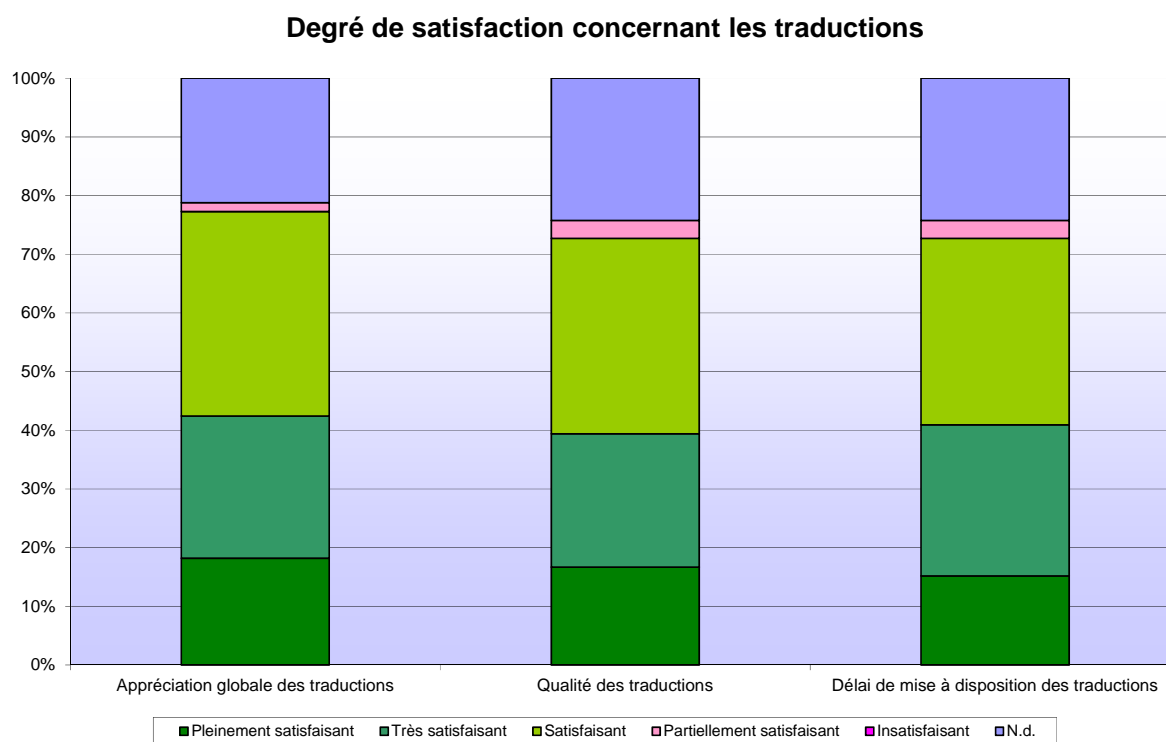
Les questions ci-après portaient sur le service de traduction du PCT :

**Tableau 14**

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 :

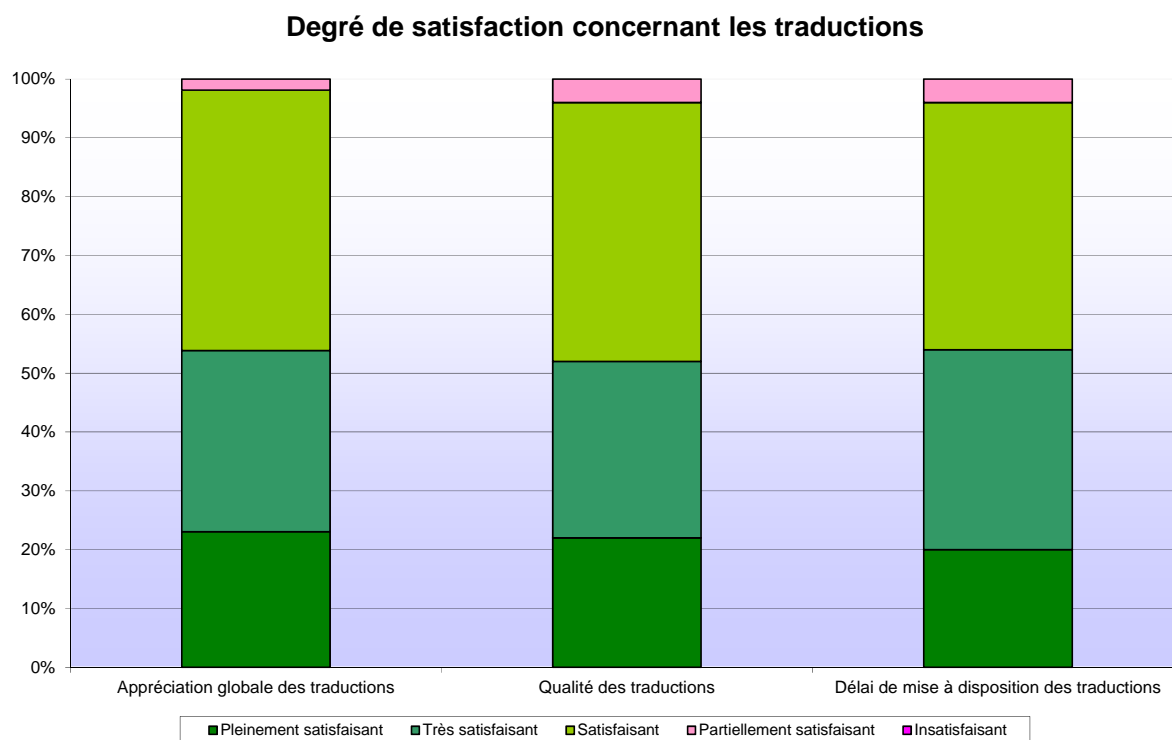
**Évaluation du degré de satisfaction**

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

**Figure 13**



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



**Figure 14**

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

**Tableau 14**

Question	Appréciation globale des traductions	Qualité des traductions	Délai de mise à disposition des traductions
Pleinement satisfaisant	12	11	10
Très satisfaisant	16	15	17
Satisfaisant	23	22	21
Partiellement satisfaisant	1	2	2
Insatisfaisant	0	0	0
N.d.	14	16	16
<b>NOMBRE TOTAL DE RÉPONSES</b>	<b>66</b>	<b>66</b>	<b>66</b>
Pourcentage de “n.d.”	20	23	23
Évaluation du degré de satisfaction (1-5)	3,8	3,7	3,7

Le tableau 14 montre que le degré de satisfaction global s’est légèrement amélioré par rapport aux données du tableau présenté pour l’Enquête de satisfaction 2010. Le nombre de réponses “non disponible” (n.d.) a diminué alors que le faible nombre d’offices ayant répondu “Insatisfaisant” ou “Partiellement satisfaisant” a légèrement augmenté.

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

Un petit nombre d’observations ont porté sur la qualité des traductions; il a été indiqué que, en ce qui concernait la traduction du japonais vers l’anglais, la qualité de la traduction pouvait dans certains cas être améliorée.

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

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

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

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

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

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

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

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

[L'annexe I suit]

# Annexe I – Questions de l'enquête

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

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

Question n°	Libellé de la question
7  8 8a	<p data-bbox="430 203 1197 293">Veuillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :</p> <p data-bbox="430 293 694 327">Appréciation globale :</p> <p data-bbox="430 327 1098 360">Moyens de communication avec l'équipe de traitement :</p> <p data-bbox="430 360 759 394">Disponibilité du personnel :</p> <p data-bbox="430 394 860 427">Délai pour répondre aux questions :</p> <p data-bbox="430 427 635 461">Qualité du suivi :</p> <p data-bbox="430 461 900 495">Expérience/compétence du personnel :</p> <p data-bbox="430 495 1211 551">Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :</p> <p data-bbox="430 551 1129 607">Veuillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :</p>
9  10 10a	<p data-bbox="430 602 1211 725">Veuillez 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 data-bbox="430 725 694 759">Appréciation globale :</p> <p data-bbox="430 759 959 792">Délai de mise à disposition des documents :</p> <p data-bbox="430 792 766 826">Exactitude des documents :</p> <p data-bbox="430 826 860 860">Délai pour répondre aux questions :</p> <p data-bbox="430 860 1066 916">Facilité d'accès aux documents par l'intermédiaire de PATENTSCOPE :</p> <p data-bbox="430 916 1173 949">DVD pour les communications selon la règle 87 et l'article 20 :</p> <p data-bbox="430 949 1173 1005">Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'accessibilité des documents du PCT :</p> <p data-bbox="430 1005 1211 1093">Veuillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT :</p>
11  12 12a	<p data-bbox="430 1093 1211 1249">Veuillez 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 data-bbox="430 1249 694 1283">Appréciation globale :</p> <p data-bbox="430 1283 724 1317">Qualité des traductions :</p> <p data-bbox="430 1317 959 1350">Délai de mise à disposition des traductions :</p> <p data-bbox="430 1350 1198 1406">Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :</p> <p data-bbox="430 1406 1211 1462">Veuillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :</p>
13	Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire :

[L'annexe II suit]

## Annexe II – Degré de satisfaction par région géographique

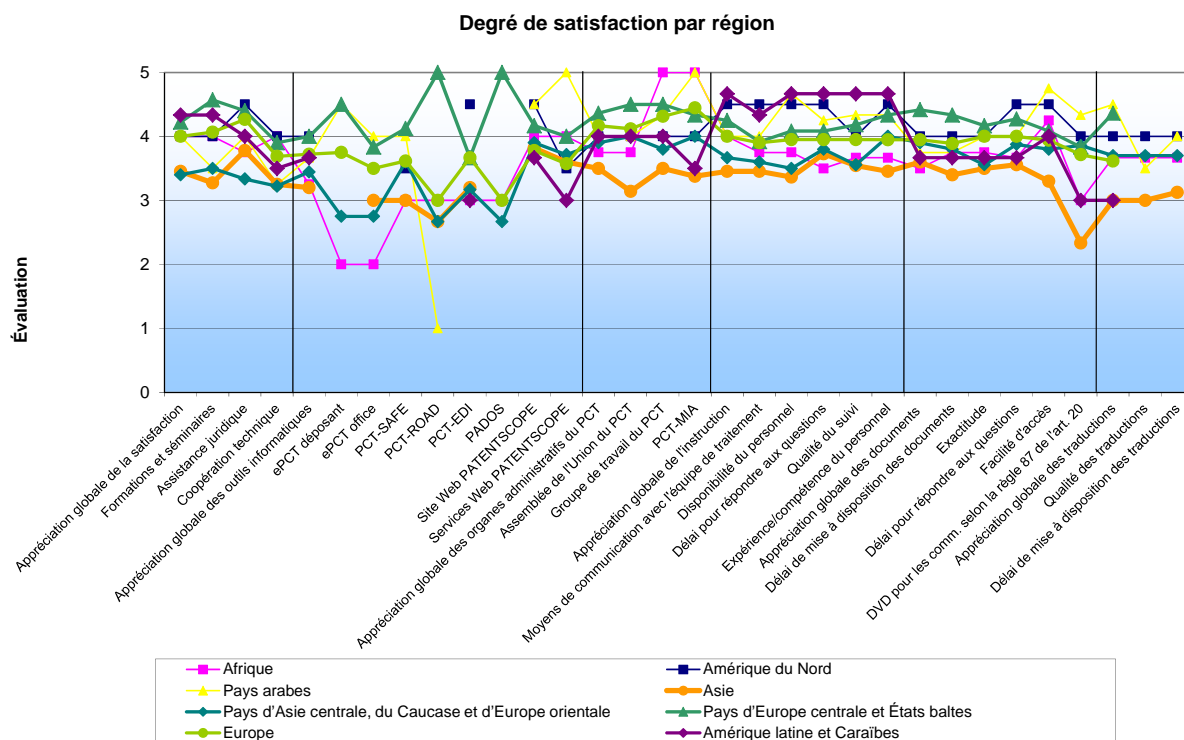


Figure 15

Le diagramme ci-dessus indique le degré de satisfaction par région géographique. Il semblerait que les offices des pays asiatiques soient moins satisfaits des services fournis par le PCT (inchangé depuis 2010) que les offices des autres régions. On pouvait s'attendre à ce constat dans le domaine informatique en raison des différents niveaux de développement des services informatiques, mais il convient de noter (s'agissant du service de traduction "vers l'anglais" au Bureau international) que cela s'applique aussi au service de traduction<sup>5</sup>. Le degré de satisfaction par région géographique est assez similaire à celui qui ressortait du diagramme présenté pour 2010 et 2011; cela pourrait aussi indiquer que la perception des variations par région est liée aux différents niveaux d'attente.

[Fin de l'annexe II et du document]

<sup>5</sup> Cela s'explique peut-être par le fait que ce service concerne les déposants de ces pays lorsque les offices "de deuxième dépôt" sont des pays anglophones.