

C. PCT 1528

Le 31 janvier 2018

Madame,
Monsieur,

Enquête de satisfaction 2016 - 2017 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 invite les offices à participer à l'*"Enquête de satisfaction 2016 – 2017 auprès des offices du PCT"*, portant plus précisément sur les services fournis à votre office par l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI).

L'"Enquête de satisfaction 2016 - 2017 auprès des offices du PCT" comprend un questionnaire en ligne relatif à divers services fournis par le Bureau international au titre du PCT. Vous voudrez bien trouver ci-joint un exemplaire papier de l'intégralité du questionnaire, qui vous permettra de vous familiariser avec la procédure et les questions avant de commencer à répondre à la version en ligne.

L'objet du questionnaire est d'évaluer votre degré de satisfaction concernant les services au titre du PCT fournis par le Bureau international en 2016 et en 2017. Les réponses serviront à déterminer les services dans lesquels le Bureau international doit apporter des améliorations et à mettre au point des indicateurs d'exécution pour le rapport sur l'exécution du programme qui sera soumis au Comité du programme et budget de l'OMPI en 2018. 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.

/...

Vous êtes invité(e) à remplir le questionnaire en ligne et trouverez à cet effet des instructions sur la première page du questionnaire, à l'adresse suivante :

<http://www.wipo.int/pct/en/surveys/office-feedback-2016-2017>

Au cas où votre office ne serait pas en mesure de remplir le questionnaire en ligne, vous êtes prié(e) d'inscrire vos réponses sur l'exemplaire papier ci-joint et de le renvoyer par courrier électronique ou par télécopie à l'adresse indiquée ci-après.

Le Bureau international vous saurait gré de bien vouloir remplir le questionnaire et le renvoyer avant le 16 mars 2018.

Vous pouvez, si vous le souhaitez, consulter les résultats de l'«Enquête de satisfaction 2014 - 2015 auprès des offices du PCT», à l'adresse suivante :

<http://www.wipo.int/pct/fr/circulars/2016/1477.pdf>

Si vous avez des questions ou des difficultés concernant ce questionnaire, veuillez contacter M. Ken-Ichiro Natsume, directeur de la Division de la coopération internationale du PCT, dont les coordonnées sont les suivantes : courriel : pcticd@wipo.int; télécopie : (+41-22) 338 7160.

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



John Sandage
Vice-directeur général

Pièce jointe : Questionnaire

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

À PROPOS DU QUESTIONNAIRE : Le Bureau international de l'OMPI mène une enquête auprès des offices en vue d'améliorer la coopération et les services fournis concernant :

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

VOUS : Cette enquête en ligne vous est adressée sur la base des coordonnées enregistrées auprès du Bureau international. Si elle ne vous est pas destinée, nous vous saurions gré de transmettre le questionnaire à la personne compétente au sein de votre office et, le cas échéant, de nous communiquer ses coordonnées.

COMMENT REMPLIR LE QUESTIONNAIRE : Les questions sont classées par catégorie (formation, informatique, traitement, etc.). Le questionnaire peut être rempli par une seule et même personne si elle connaît tous ces domaines. À défaut, il peut être rempli de l'une des façons suivantes :

- Une même personne recueille les réponses des sections ou divisions compétentes de votre office et les insère dans le questionnaire.
- Chaque section ou division remplit la partie du questionnaire qui la concerne, sauvegarde ses réponses et envoie par courrier électronique un hyperlien à la section ou division suivante jusqu'à ce que le questionnaire soit entièrement complété.

SAUVEGARDER : Si vous souhaitez enregistrer vos réponses et reprendre votre travail plus tard, cliquez sur "Sauvegarder". Indiquez votre adresse électronique afin de recevoir un message contenant un hyperlien qui vous permettra de reprendre le questionnaire à l'endroit où vous l'avez laissé. Si vous souhaitez transmettre le questionnaire à un collègue pour qu'il remplisse la partie suivante, indiquez son adresse électronique au lieu de la votre.

SOUMETTRE (dernière page du questionnaire) : Veuillez noter que, une fois vos réponses envoyées, vous n'y aurez plus accès et vous ne pourrez plus les modifier. Cette page récapitule l'ensemble de vos réponses. Vous pouvez l'imprimer si vous souhaitez en conserver une copie.

LANGUE : Sur cette page, vous pouvez sélectionner la langue de votre choix.

RENSEIGNEMENTS COMPLÉMENTAIRES : Si vous avez besoin d'un complément d'information ou de précisions supplémentaires, veuillez envoyer un courrier électronique à l'adresse ptcid@wipo.int, en mentionnant "Enquête de satisfaction 2016-2017 auprès des offices du PCT" dans l'objet de votre message.

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Coopération internationale dans le cadre du PCT

1 Veuillez 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) :

Veuillez indiquer votre appréciation globale concernant les activités de coopération entreprises avec le Bureau international dans le cadre du PCT:

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Veuillez indiquer votre appréciation globale concernant la formation et les séminaires sur le PCT organisés conjointement avec le Bureau international :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Veuillez indiquer votre appréciation globale concernant l'assistance juridique relative au PCT dispensée par le Bureau international :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Veuillez indiquer votre appréciation globale concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT mise en oeuvre avec le Bureau international :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Veuillez indiquer votre appréciation concernant l'assistance fournie dans le cadre de l'examen des demandes de brevet, y compris la formation :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

2 Veuillez faire part de toutes réflexions ou suggestions concernant les formations et séminaires, l'assistance juridique et la coopération technique (informatique) dans le cadre du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)

Outils informatiques du PCT (3 - 4)

Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)

Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)

Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)

Service de traduction du PCT (11 - 12)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Coopération internationale dans le cadre du PCT

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 :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)

Outils informatiques du PCT (3 - 4)

Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)

Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)

Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)

Service de traduction du PCT (11 - 12)



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Outils informatiques du PCT

3 Veuillez indiquer votre appréciation globale concernant les outils informatiques du PCT :

Appréciation globale :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Portail ePCT pour déposants¹:

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Portail ePCT pour Offices¹:

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

PCT-SAFE :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

eSEARCHCOPY :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

PCT-EDI :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Site Web PATENSCOPE²:

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Services Web XML PATENSCOPE³:

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

¹ePCT est un service évolutif de l'OMPI qui fournit l'accès électronique sécurisé aux dossiers des demandes internationales déposées selon le PCT telles que maintenues par le Bureau international. Les demandes en ligne pour le traitement de certaines actions sont également possibles. À ce jour un portail est disponible pour les déposants et un portail pilote de production a été déployé pour les bureaux (<http://pct.wipo.int/ePCT>).

Le site Web PATENTSCOPE est un portail offrant un service de recherche gratuit (<http://www.wipo.int/patentscope/fr/data/products.html>)

³Le service Web PATENTSCOPE est une interface de programmation d'applications (API) permettant aux organisations de concevoir des logiciels pour accéder à la base de données PATENTSCOPE (<http://www.wipo.int/patentscope/fr/data/products.html>)

4 Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les outils informatiques du PCT :

– Y a t il d'autres fonctions dont vous souhaiteriez disposer en particulier dans les outils informatiques du PCT, soit pour les utiliser directement, soit pour améliorer l'interface avec les systèmes nationaux de votre office (y compris le système IPAS, le cas échéant)?

– Y a t il d'autres aspects des outils informatiques du PCT pour lesquels, selon vous, il serait utile que les interfaces soient davantage alignées sur celles prévues pour des aspects équivalents des systèmes de paiement intégré (en particulier ceux auxquels les clients ont directement accès) ou des systèmes de Madrid ou de La Haye

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)

Outils informatiques du PCT (3 - 4)

Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)

Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)

Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)

Service de traduction du PCT (11 - 12)



Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Outils informatiques du PCT

Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les outils informatiques du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2) Outils informatiques du PCT (3 - 4) Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6) Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8) Accessibilité des documents du PCT (9 - 10) Service de traduction du PCT (11 - 12)
--



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Organisation des organes administratifs du PCT

5 Veuillez indiquer votre appréciation concernant l'organisation (p. ex., logistique, travaux préparatoires) des réunions des organes administratifs du PCT :

Appréciation globale :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Assemblée de l'Union du PCT :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Groupe de travail du PCT :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Réunion des administrations internationales du PCT :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

6 Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)

Outils informatiques du PCT (3 - 4)

Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)

Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)

Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)

Service de traduction du PCT (11 - 12)



Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Organisation des organes administratifs du PCT

Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant l'organisation des organes administratifs du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)

Outils informatiques du PCT (3 - 4)

Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)

Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)

Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)

Service de traduction du PCT (11 - 12)



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Service de traitement des demandes internationales selon le PCT

7 Veuillez indiquer votre appréciation concernant l'instruction des demandes internationales par les équipes de traitement du PCT au sein du Bureau international :

Appréciation globale :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Moyens de communication avec l'équipe de traitement :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Disponibilité du personnel :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Délai pour répondre aux questions :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Qualité du suivi :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Expérience/compétence du personnel :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

8 Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)
Outils informatiques du PCT (3 - 4)
Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)
Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)
Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)
Service de traduction du PCT (11 - 12)



Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Traitement des demandes internationales selon le PCT

Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant les services assurés par les équipes de traitement du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)
Outils informatiques du PCT (3 - 4)
Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)
Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)
Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)
Service de traduction du PCT (11 - 12)

 69%

Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Accessibilité des documents du PCT

Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant la mise à disposition par le Bureau international des documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2) Outils informatiques du PCT (3 - 4) Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6) Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8) Accessibilité des documents du PCT (9 - 10) Service de traduction du PCT (11 - 12)
--



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Service de traduction du PCT

11 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) :

Appréciation globale :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Qualité des traductions :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

Délai de mise à disposition des traductions :

Pleinement satisfaisant	Très satisfaisant	Satisfaisant	Partiellement satisfaisant	Insatisfaisant	Sans objet
-------------------------	-------------------	--------------	----------------------------	----------------	------------

12 Veuillez faire part de toute réflexion ou suggestion concernant le service de traduction du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)
 Outils informatiques du PCT (3 - 4)
 Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)
 Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)
 Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)
Service de traduction du PCT (11 - 12)



Enquête de satisfaction auprès des offices du PCT

français

Service de traduction du PCT

Veillez préciser votre motif d'insatisfaction concernant le service de traduction du PCT :

Coopération internationale dans le cadre du PCT (1 - 2)
 Outils informatiques du PCT (3 - 4)
 Organisation des organes administratifs du PCT (5 - 6)
 Traitement des demandes internationales selon le PCT (7 - 8)
 Accessibilité des documents du PCT (9 - 10)
Service de traduction du PCT (11 - 12)



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)

Indiquez ici toute observation, information ou demande supplémentaire :

MERCI

Le Bureau international de l'OMPI attache une grande importance à votre contribution.



Questionnaire de satisfaction adressé aux offices du PCT par l'[Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle](#)