OMPI
ORGANISATION MONDIALE
DE LA **PROPRIÉTÉ**
INTELLECTUELLE

C. PCT 1597 Le 21 avril 2020

Madame,
Monsieur,

Enquête de satisfaction 2018 - 2019 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 votre office à participer à *l'"Enquête de satisfaction 2018 – 2019 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 2018 - 2019 auprès des offices du PCT"* comprend un
./. questionnaire en ligne relatif à divers services fournis par le Bureau international de l'OMPI au titre du PCT. L'annexe de la présente circulaire est une copie 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 de l'OMPI en 2018 et en 2019. Les réponses serviront à déterminer les services dans lesquels le Bureau international de l'OMPI 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 2020.

/...

34, chemin des Colombettes
1211 Genève 20, Suisse
T +4122 338 91 11 **F** +4122 733 54 28
www.wipo.int

Le Bureau international de l'OMPI a l'intention de renouveler cette enquête dans deux ans 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 :

https://www3.wipo.int/opinio/s?s=17388 (pour toutes les langues sauf l'arabe),
https://www3.wipo.int/opinio/s?s=17503&lang=ar (uniquement pour l'arabe).

Pour référence, vous pouvez consulter les résultats de l'enquête de satisfaction 2016 – 2017 auprès des offices du PCT menée en 2018, à l'adresse suivante :

https://www.wipo.int/export/sites/www/pct/en/activity/pct_office_survey_2016_2017.pdf

Les réponses à cette circulaire (de préférence en ligne ou en renvoyant une copie électronique de l'annexe remplie jointe à la présente circulaire; une copie électronique de l'annexe est disponible sur le site Web de l'OMPI à l'adresse https://www.wipo.int/export/sites/www/pct /en/circulars/2020/1597.pdf) doivent être renvoyées d'ici au 29 mai 2020, par courrier électronique à M. Ken-Ichiro Natsume, directeur principal, Département des affaires juridiques et internationales du PCT à l'adresse suivante : pcticd@wipo.int. Pour plus de précisions éclaircissements, veuillez contacter M. Allal Aloui, chef de la Section de la coopération technique du PCT, en utilisant la même adresse e-mail.

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

John Sandage
Vice-directeur général

Pièce jointe : Annexe - Enquête de satisfaction 2020 auprès des offices du PCT.

Enquête de satisfaction 2020 auprès des offices du PCT

La présente enquête vise à obtenir un retour d'information de la part des offices de propriété intellectuelle sur les activités du PCT menées en 2018 et en 2019 afin d'aider l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) à améliorer la coopération et les services fournis en ce qui concerne :

I. les activités de coopération internationale dans le cadre du PCT;

II. les outils informatiques et les services en ligne du PCT;

III. l'accessibilité des données et des documents du PCT;

IV. le service des opérations du PCT;

V. le service de traduction du PCT;

VI. les organes administratifs du PCT.

Toutes les réponses seront traitées de manière confidentielle. Les renseignements personnels fournis par les personnes sondées ne seront utilisés qu'aux fins de l'enquête.

Si vous avez besoin d'un complément d'information ou de précisions supplémentaires, veuillez nous envoyer un courrier électronique à l'adresse pcticd@wipo.int en mentionnant « Enquête de satisfaction 2020 auprès des offices du PCT » dans l'objet de votre message.

I. Activités de coopération internationale dans le cadre du PCT

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 ?

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

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

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Compétences spécialisées des intervenants	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de la ou des présentations	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté du matériel didactique	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinence des formations/séminaires pour vos activités	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Expertise technique du personnel du département juridique du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Précision des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande concernant l'assistance juridique relative au PCT a été traitée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistance fournie dans les délais fixés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité du personnel compétent dans le département juridique du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinence des informations et de l'assistance fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Expertise technique du personnel chargé de la coopération technique en rapport avec le PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Précision des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Confiance dans le professionnalisme avec lequel votre demande concernant la coopération technique (informatique) en rapport avec le PCT a été traitée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistance fournie dans les délais fixés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité du personnel compétent chargé de la coopération technique en rapport avec le PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinence des informations et de l’assistance fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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) ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Expertise technique du personnel chargé de la coopération internationale pour l'assistance en matière d'examen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cohérence de l'assistance fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Assistance fournie dans les délais fixés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité du personnel compétent chargé de la coopération internationale pour l'assistance en matière d'examen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Pertinence des informations et de l'assistance fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Si vous avez sélectionné « Insatisfaisant » ou « Très insatisfaisant » dans l'un ou plusieurs des points susmentionnés, pourriez-vous nous en expliquer la raison ?

_____

_____

_____

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant les **activités de coopération internationale dans le cadre du PCT**.

_____

_____

_____

II. Outils informatiques et services en ligne du PCT

6. 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) ?

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

7. Quelle est votre appréciation des **outils informatiques et services en ligne du PCT** suivants ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Fonctions ePCT pour les offices récepteurs	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fonctions ePCT pour les administrations internationales	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Fonctions ePCT pour les offices désignés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
eSearchCopy	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Services Web ePCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
PCT-EDI	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Portail PATENTSCOPE	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Services Web PATENTSCOPE	☐	☐	☐	☐	☐	☐
PCT-SAFE	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. 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)	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Langues disponibles des outils informatiques et des services en ligne	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilité d'utilisation des outils informatiques et des services en ligne du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Aspect et convivialité des services en ligne du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

_____

_____

_____

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

9. 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

10. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des données et des documents fournis	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Données et documents en adéquation avec vos besoins	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilité d'accès aux données et aux documents du PCT via l'application et/ou les services Web ePCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilité d'accès aux données et aux documents via PCT-EDI	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Facilité d'accès aux données et aux documents via PATENTSCOPE et/ou les services Web PATENTSCOPE	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité de la règle 87 / article 20 DVD	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

_____

_____

_____

N'hésitez pas à nous faire part de vos observations ou de vos suggestions concernant la **mise à disposition de données et de documents relatifs aux demandes internationales selon le PCT** par le Bureau international.

_____

_____

_____

IV. Service des opérations du PCT

11. Quelle est votre appréciation globale des **services fournis par la Division des opérations du PCT** ?

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

12. 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** ?

	Très satisfaisant	Satisfaisant	Ni satisfaisant, ni insatisfaisant	Insatisfaisant	Très insatisfaisant	Ne sait pas/Sans objet
Expertise technique du personnel chargé des opérations du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cohérence de l'assistance fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Assistance fournie dans les délais fixés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des informations fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinence des informations et de l'assistance fournies	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité du personnel chargé des opérations du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

_____

_____

_____

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

13. 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. 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
Expertise technique du personnel de la Division de la traduction du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Traduction fournie de manière organisée et simplifiée	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Politesse et amabilité du personnel de la Division de la traduction du PCT	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Cohérence de la traduction fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Précision de la traduction fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Traduction fournie dans les délais fixés	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Efforts visant à comprendre votre problème ou votre demande	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté de la traduction fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pertinence de la traduction fournie	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

_____

_____

_____

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

15. 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
☐	☐	☐	☐	☐	☐

16. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des documents	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des documents	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	☐	☐	☐	☐	☐	☐

18. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des documents	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	☐	☐	☐	☐	☐	☐

19. 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Disponibilité des documents dans les langues pertinentes	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Clarté des documents	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informations figurant dans les documents en adéquation avec vos besoins	☐	☐	☐	☐	☐	☐

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

_____

_____

_____

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

_____

_____

_____

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 et de la circulaire]