



Europäisches
Patentamt
European
Patent Office
Office européen
des brevets

Rapport sur la qualité à l'OEB 2016



Préambule

Depuis sa création, l'OEB poursuit un objectif prioritaire : délivrer des brevets de la meilleure qualité possible, soutenus par des services d'une qualité équivalente. C'est cet objectif qui nous a façonnés en tant qu'organisation, qui a guidé notre stratégie et a fait notre réputation d'office de brevets fournissant des brevets juridiquement solides à ses utilisateurs.

À l'OEB, nous savons combien il est essentiel de fournir des brevets de grande qualité. C'est ce qui permet de garantir la sécurité juridique requise par les entreprises innovantes qui ont besoin de protéger leurs inventions. Pour que le système européen des brevets soit une plateforme efficace et fiable pour soutenir l'innovation, il doit proposer des brevets de grande qualité.

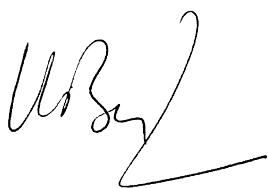
Afin de garantir que la qualité conserve sa place dans notre planification, l'OEB a mis en place une stratégie Qualité/Efficacité depuis 2011. Comme son titre le suggère, la qualité est un élément constitutif de notre travail, malgré la pression pour améliorer l'efficacité dans un environnement toujours plus compétitif.

L'orientation stratégique en matière de qualité à l'OEB est expliquée dans la feuille de route « Qualité ». Cette stratégie a permis d'atteindre des étapes-clés ; notre détermination à garantir cette qualité est notre priorité. En 2014, par exemple, l'OEB est devenu le premier office IP5 à recevoir la certification ISO 9001 pour son système de gestion de la qualité, qui comprend les étapes de recherche, d'examen, d'opposition, de limitation et de révocation du processus de délivrance des brevets. Une autre étape a été franchie à peine un an plus tard, lorsque cette certification a été étendue à tout le processus de délivrance des brevets, y compris l'information sur les brevets et les activités post-délivrance.

Le résultat de ces efforts, c'est que la qualité est devenue la marque de fabrique de nos produits, sur laquelle les utilisateurs peuvent compter. Nous savons aussi que cette réussite n'est pas acquise et que, si nous voulons conserver une position de leader dans ce domaine, nous devons consentir des efforts constants pour améliorer encore la qualité. Chaque année, nous fixons des cibles internes plus ambitieuses, nous étudions et mettons en place de nouvelles initiatives pour nous assurer que la qualité à l'OEB évolue de manière positive.

Le présent rapport annuel constitue l'une de ces nouvelles initiatives, conçues pour nous aider à suivre et à améliorer encore notre qualité. C'est le premier document de ce type. Il donne à nos utilisateurs un ensemble d'indicateurs de qualité. Les États-membres et les utilisateurs de l'OEB ont désormais accès à un rapport exhaustif fournissant des informations détaillées sur les avancées de l'OEB.

Ce n'est pas simplement un agrégat d'indicateurs individuels, mais une vue d'ensemble de notre engagement en faveur de la qualité et des résultats que nous obtenons. Il montre comment l'OEB soutient l'innovation, avec des brevets de grande qualité, qui, au final, auront un effet sur la croissance, l'emploi et la prospérité économique.



Benoît Battistelli
Président de l'Office européen des brevets



Vision et mission de l'OEB

Notre vision : ce que nous voulons être

Avec notre personnel d'experts, qui dispose de moyens importants et qui cherche à définir des normes mondiales de qualité et d'efficacité, nous contribuerons à l'innovation dans toute l'Europe, et nous jouerons un rôle majeur dans l'apparition d'un système mondial de brevets efficace. Toutes nos relations, dans notre office ou avec nos partenaires mondiaux, profiteront de la confiance, de la transparence, de la justice et du respect mutuel. Nos processus permettront à nos employés d'utiliser tout le potentiel de leurs connaissances et de leurs compétences.

Notre mission : ce que nous faisons

En tant qu'Office des brevets pour l'Europe, nous soutenons l'innovation, la compétitivité et la croissance économique en Europe en nous engageant à fournir des services efficaces et de grande qualité dans le cadre de la Convention sur le brevet européen.

1.	Introduction	6
-----------	---------------------	----------

2.	Les fondements de la qualité à l'OEB	7
2.1.	La qualité commence dès le recrutement	8
2.2.	Formation	9
2.3.	Gestion de la performance et objectifs	10
2.4.	Documentation	11
2.5.	Les outils électroniques dans le processus de brevet	14
2.6.	Le système de gestion de la qualité de l'OEB	15

3.	L'assurance qualité dans le processus de brevet	16
3.1.	Assurance conformité pour la recherche et l'examen (CASE)	16
3.2.	Contrôle qualité opérationnel de l'administration des brevets (PA-OQC)	17
3.3.	Audit	18
3.4.	Assurance qualité de la classification	21

4.	Délai des procédures	23
4.1.	Délai de la recherche	23
4.2.	Délai d'examen	24
4.3.	Durée de la procédure d'opposition	25
4.4.	Information brevets et activités post-délivrance	27
4.5.	Service clients	27

5.	Commentaires des utilisateurs et des parties prenantes	29
5.1.	Commentaires des utilisateurs sur la qualité à l'OEB	29
5.2.	Satisfaction de l'utilisateur	30
5.3.	Plaintes	33
5.4.	Recommandations du Comité consultatif sur la qualité des brevets	35
5.5.	Autres retours des utilisateurs et des parties prenantes	35
5.6.	Les initiatives de l'OEB en faveur de l'amélioration continue de la qualité de service	37

1. Introduction

Le rapport sur la qualité de 2016 explique aux parties intéressées comment l'OEB poursuit son objectif de définir des normes en termes de qualité de PI.

Au vu de l'importance et du nombre croissants de droits de PI, de la valeur des inventions innovantes et du niveau des coûts des litiges, la qualité des brevets est devenue de plus en plus importante dans le monde de la PI. Ce rapport sur la qualité montre et explique comment l'OEB assure le haut niveau de qualité des brevets qu'il délivre.

La première partie souligne comment la culture qualité de l'Office européen des brevets est enracinée dans les principes fondateurs de l'Office, et énumère les sept principes de la politique qualité de l'OEB.

La partie suivante explique comment l'OEB mesure et garantit la qualité tout au long du processus de délivrance d'un brevet, depuis le dépôt d'une demande jusqu'à la publication de la description du brevet. Grâce à des contrôles draconiens et à des cycles d'amélioration continue, l'OEB garantit le plus haut degré de sécurité juridique possible pour les brevets délivrés.

Un autre aspect important pour les utilisateurs du système européen des brevets est de disposer d'une procédure rapide, leur permettant d'être certains de la valeur d'une demande de brevet dès le début. L'OEB a donc répondu aux demandes de réduction des délais de traitement avec son dispositif Early Certainty from Search en 2014 ; il s'agissait de remettre des rapports de recherche et des opinions écrites au maximum six mois après le dépôt de la demande. Ayant atteint cet objectif en 2016, l'OEB a étendu son système Early Certainty from Search aux procédures d'examen et d'opposition en juillet 2016 ; l'objectif était de terminer l'examen dans un délai de 12 mois en moyenne et de porter les délais d'opposition à 15 mois pour les cas habituels.

Le rapport sur la qualité 2016 se termine sur les relations de l'OEB avec ses utilisateurs. Les retours des utilisateurs sont l'une des principales sources d'amélioration pour les services et les procédures de l'OEB. L'OEB s'engage auprès des utilisateurs pour comprendre leurs besoins et leurs attentes et encourager un dialogue ouvert sur l'amélioration continue du système européen des brevets.

2. Les fondements de la qualité à l'OEB

La politique qualité à l'OEB

L'OEB s'engage à répondre aux besoins et aux attentes de ses parties prenantes, voire à les dépasser, et à demeurer leader en termes de qualité sur les produits et les services liés aux brevets. La performance et la fiabilité de l'OEB se fondent sur la compétence professionnelle et la responsabilité personnelle de sa direction et de ses employés.

Ils s'engagent sur les principes suivants :

Sécurité juridique

Les utilisateurs du système européen des brevets s'attendent à ce que les brevets délivrés par l'OEB aient un degré de validité juridique très élevé. Ainsi, l'OEB délivre ses brevets et prend ses décisions entièrement en accord avec le cadre juridique en vigueur, en particulier par rapport aux exigences de la CBE et d'autres traités internationaux, de manière efficace et rapide.

Service

L'OEB fournit des services fiables, efficaces et effectifs pour tous les utilisateurs du système européen des brevets et pour la société européenne dans son ensemble.

Amélioration continue

L'OEB s'engage à améliorer continuellement ses formations, ses outils, ses procédures et ses processus, afin d'accroître l'exhaustivité, la cohérence et le respect des délais pour ses produits et services, ainsi que les compétences de son personnel.

Implication

La culture interne de l'OEB encourage sa direction et ses employés à participer à des activités d'amélioration de la qualité, et elle leur en donne les moyens.

Prise de décision informée

Les décisions prises à l'OEB sont basées sur des faits, ce qui permet d'examiner, de remettre en cause et d'adapter les actions prévues, mais aussi d'améliorer les produits et les services fournis par l'OEB.

Ouverture

L'OEB s'investit auprès de ses utilisateurs pour améliorer la qualité et l'efficacité de ses processus et services.

Engagement

La direction de l'OEB s'engage en faveur de cette politique de qualité grâce à une participation active à des activités d'amélioration de la qualité et de leadership par l'exemple.

Mû par ces principes, l'OEB capitalise sur la culture de la qualité et de l'excellence qui a fait sa réputation.

2.1 La qualité commence dès le recrutement

La qualité dans une organisation centrée sur la connaissance comme l'OEB dépend des personnes. L'OEB a choisi une approche consistant à recruter des spécialistes hautement qualifiés, à leur donner une formation et des outils d'excellence, à les intégrer dans un réseau de soutien robuste et, enfin, à s'assurer que leur travail est d'une qualité irréprochable en vérifiant les produits obtenus et, lorsque c'est nécessaire, en apportant corrections et améliorations.

Le travail d'un examinateur de brevet européen exige une combinaison unique d'expertise scientifique, d'esprit analytique, de connaissances en langues et en droit de la propriété intellectuelle. Ainsi, tous les examinateurs de brevets de l'OEB ont un diplôme de niveau master en physique, chimie, ingénierie ou sciences de la vie. Ils possèdent une excellente connaissance d'au moins l'une des langues officielles de l'OEB (anglais, français et allemand) et comprennent suffisamment les deux autres pour pouvoir étudier des demandes de brevets dans toutes les langues officielles avec le même niveau de qualité.

L'OEB est une organisation internationale qui employait en 2016 plus de 6 800 personnes, issues de 34 pays. L'OEB est un employeur très attractif, à même de choisir seulement les meilleurs candidats. En 2016, l'OEB a reçu près de 20 000 candidatures ; il n'a recruté que 185 examinateurs et 41 employés non examinateurs. En outre, le taux de rotation du personnel à l'OEB est très faible (autour de 4 %), ce qui signifie que l'expertise demeure dans l'organisation, ce qui est positif à la fois pour les demandeurs de brevets et l'office lui-même.

Illustration 1

Se donner les moyens de la qualité



2.2 Formation

L'OEB s'engage pour permettre aux examinateurs de fournir la meilleure qualité possible, en leur apportant une formation intensive de haute qualité qui renforce ensuite leur capacité à fournir des rapports de recherche et des décisions de grande qualité. La formation des nouveaux examinateurs est dispensée en classe par des formateurs qui sont eux-mêmes des examinateurs expérimentés, spécialement recrutés pour cette tâche. Ils ont aussi accès à des modules de formation électronique en ligne et à des manuels de formation exhaustifs régulièrement adaptés grâce à un portail de formation technique. Le portail offre un accès direct à tous les supports de formation officiels des examinateurs de brevets, ainsi qu'à des supports de formation par les pairs soigneusement choisis, apportant un soutien ponctuel aux examinateurs lorsqu'ils travaillent sur des projets complexes ou inhabituels.

Au cours de leurs deux premières années à l'OEB, les examinateurs reçoivent 45,5 journées de formation en classe, et l'apprentissage a également lieu en situation, avec l'aide de formateurs expérimentés.

La formation initiale en classe aborde le droit des brevets tel qu'il figure dans la CPE et le PCT, ainsi que la manière dont les examinateurs appliquent chaque jour les textes de loi et la jurisprudence. En outre, les nouvelles recrues sont formées à l'utilisation des outils de recherche et d'examen de l'OEB. Toute la formation dispensée en classe est interactive, et l'accent est mis sur l'apprentissage par la pratique, à partir d'exemples de problèmes fréquemment rencontrés par les examinateurs dans leur travail quotidien.

La formation initiale en salle de classe s'accompagne d'une formation en situation, encadrée par des formateurs. Ces derniers sont des examinateurs expérimentés qui guident et soutiennent les nouvelles recrues pendant les deux premières années de leur carrière ; ils vérifient aussi le travail d'examen et de recherche de leurs nouveaux collègues avant que le résultat ne soit communiqué aux demandeurs. Ainsi, l'effet sur l'apprentissage est maximisé, et l'on maintient un niveau de qualité élevé.

L'OEB est le seul grand office des brevets dont le règlement prévoit une division d'examen obligatoire de trois personnes.

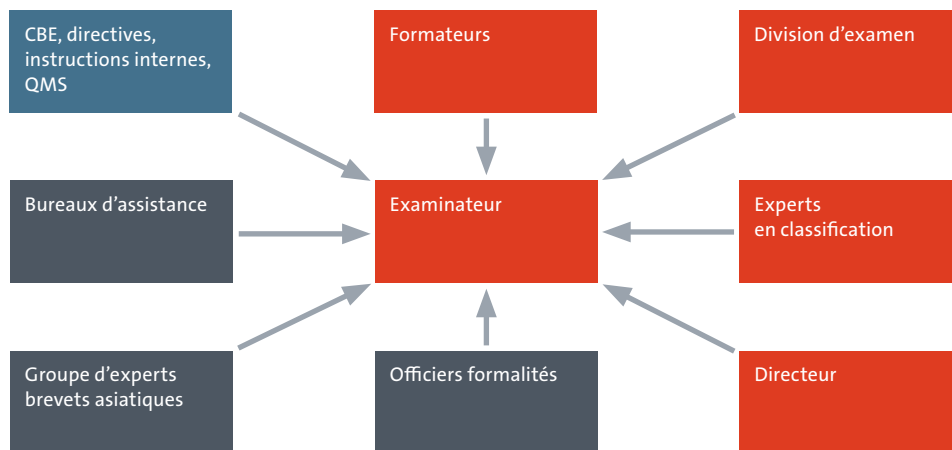
La formation des examinateurs de l'OEB aux tâches d'examen et de recherche n'est pas complète tant qu'ils n'ont pas travaillé quatre ans à l'office. Cependant, la formation ne s'arrête pas là. La formation technique, informatique et juridique continue tout au long de la carrière des examinateurs.

Les examinateurs de l'OEB disposent aussi d'un réseau de soutien étendu, sur lequel ils peuvent s'appuyer pendant toutes leurs carrières. Il est possible de demander de l'aide auprès de personnel possédant des connaissances spécifiques en classification, en antériorité asiatique, en langues, en outils de recherche et en domaines techniques spécifiques. La nature ouverte et collaborative de l'OEB permet le meilleur partage possible des connaissances et des meilleures pratiques.

Par exemple, dans le domaine des inventions mises en œuvre par ordinateur (CI), un groupe de travail dédié assure l'harmonisation des pratiques, tout comme dans les domaines techniques en marge des technologies de l'information et de la communication. Les activités en cours produisent des instructions améliorées, qui donnent des pistes aux examinateurs pour accroître la prévisibilité, la cohérence et, au final, une sécurité juridique accrue. Des efforts continus sont faits dans tout l'office pour diffuser ces améliorations grâce à des présentations, des formations en classe et en ligne et en créant un réseau d'experts. La publication de ces instructions améliorées dans les « Directives relatives à l'examen par l'OEB » permet d'aider les demandeurs lorsqu'ils rédigent puis instruisent leurs demandes, accroissant ainsi la coopération et l'efficacité pour le bénéfice de tous.

Illustration 2

Réseau de soutien des examinateurs de brevets



Les examinateurs de l'OEB ont l'obligation de travailler ensemble. L'article 18 de la Convention sur le brevet européen prévoit que les demandes sont examinées par une division de trois examinateurs, dont un est chargé de l'examen proprement dit.

Ainsi, pour chaque délivrance ou rejet, trois examinateurs sont responsables non seulement de la décision, mais également de la vérification des faits du dossier, afin de s'assurer que la décision est correcte dans les faits. En outre, toutes les décisions finales d'une division d'examen sont approuvées par le responsable des examinateurs avant d'être transmises au demandeur.

À la fin de la longue période de formation, les examinateurs développent les aptitudes requises pour traiter les demandes, de la recherche initiale à l'opposition post-délivrance, y compris une expertise de la classification dans leur domaine technique. Ce mode d'opération permet à l'OEB d'adapter ses processus et ses méthodes de travail afin de proposer un maximum d'avantages pour les utilisateurs :

- les demandes sont traitées par le même examinateur, du dépôt jusqu'à la délivrance. Une cohérence est ainsi assurée tout au long de la procédure de délivrance.
- Cette cohérence profite aussi aux services PCT de l'OEB ; les rapports de recherche PCT ont le même niveau de qualité que les rapports de recherche européens. Ainsi, les examinateurs comme les demandeurs peuvent s'appuyer sur ces produits de recherche pendant la phase européenne suivante.

2.3 Gestion de la performance et objectifs

La performance opérationnelle et la gestion de la charge de travail fournissent des indicateurs-clés, permettant à l'ensemble de la hiérarchie et des examinateurs de suivre et de gérer les performances par rapport aux prévisions. Les objectifs de haut niveau sont répercutés à tous les niveaux de l'organisation, jusqu'à l'examineur. Ainsi, chaque examinateur doit respecter un ensemble d'objectifs de qualité individuels quant au respect des délais et à l'amélioration de l'efficacité, de la cohérence et de la prévisibilité du travail de recherche et d'examen. La réalisation de ces objectifs est suivie à l'aide d'indicateurs de performance

Afin d'assurer un contrôle total de la qualité fournie, l'OEB fait réaliser toutes les activités centrales du processus de brevet par du personnel interne à l'OEB.

qualité et de réunions d'évaluation de routine entre l'examineur et le responsable hiérarchique. Le lien direct entre les objectifs de l'examineur et les objectifs stratégiques assure le respect des objectifs de l'office, ainsi qu'un meilleur respect des besoins des utilisateurs, comme l'indiquent les enquêtes de satisfaction de l'utilisateur et les forums de parties prenantes externes. Les responsables d'équipe se connaissent ; cela permet de garantir une collaboration étroite entre examinateurs et de se concentrer sur la réalisation des objectifs d'équipe et de chaque individu. Cette structure de gestion permet d'apporter des corrections et des améliorations locales et rapides, selon les besoins. Les groupes d'examen par les pairs partagent leurs connaissances dans un cadre structuré : transfert continu des connaissances ou groupe d'experts brevets asiatiques. Ces événements réguliers permettent de maintenir à jour les connaissances des examinateurs, dans un environnement de travail en pleine évolution.

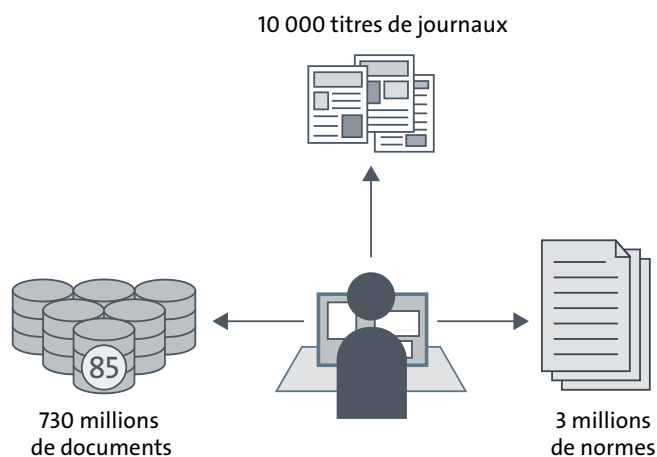
2.4 Documentation

La meilleure qualité en matière de délivrance de brevets ne peut être obtenue que si les ressources sous-jacentes sont de qualité équivalente. L'OEB possède la plus grande collection d'art antérieur pour les recherches d'antériorité ; c'est un élément essentiel pour la qualité d'un brevetage. Elle comprend plus de 730 millions de documents liés aux brevets ou non, dans plus de 85 bases de données. On y trouve une grande collection de normes, intégrant actuellement près de 3 millions de documents. En outre, les examinateurs de l'OEB peuvent consulter des bases de données et des collections externes uniquement accessibles sur abonnement ; plus de 10 000 titres spécialisés couvrent tous les domaines de la technologie.

Illustration 3

Collection de l'art antérieur de l'OEB

L'OEB possède la plus grande collection mondiale d'art antérieur. Elle comprend plus de 730 millions de brevets et de documents connexes, dans plus de 85 bases de données. La plupart de la documentation de l'OEB est disponible sur Espacenet et sur Open Patent Services (OPS) ; elle est consultable par toute la communauté des brevets.



L'OEB reçoit des données de brevets de nombreux offices de PI du monde entier ; il fait de nombreux efforts pour convertir ces données en informations, en les enrichissant largement et en les transformant en connaissances. Grâce à l'expansion continue des collections de documents disponibles à l'OEB et à leur mise à disposition en texte intégral, l'exhaustivité des recherches d'antériorité menées à l'OEB s'accroît continuellement.

La base de données principale de l'OEB (DOCDB) relie les documents en associant le dossier d'un brevet délivré (publication B1) à la publication de la demande correspondante (A). Cela lie les documents cités à la citation de départ et récupère tous les documents stockés dans divers pays correspondant à la même invention dans une famille de brevet unique.

Illustration 4

Pays contributeurs à la base de données antériorité DOCDB



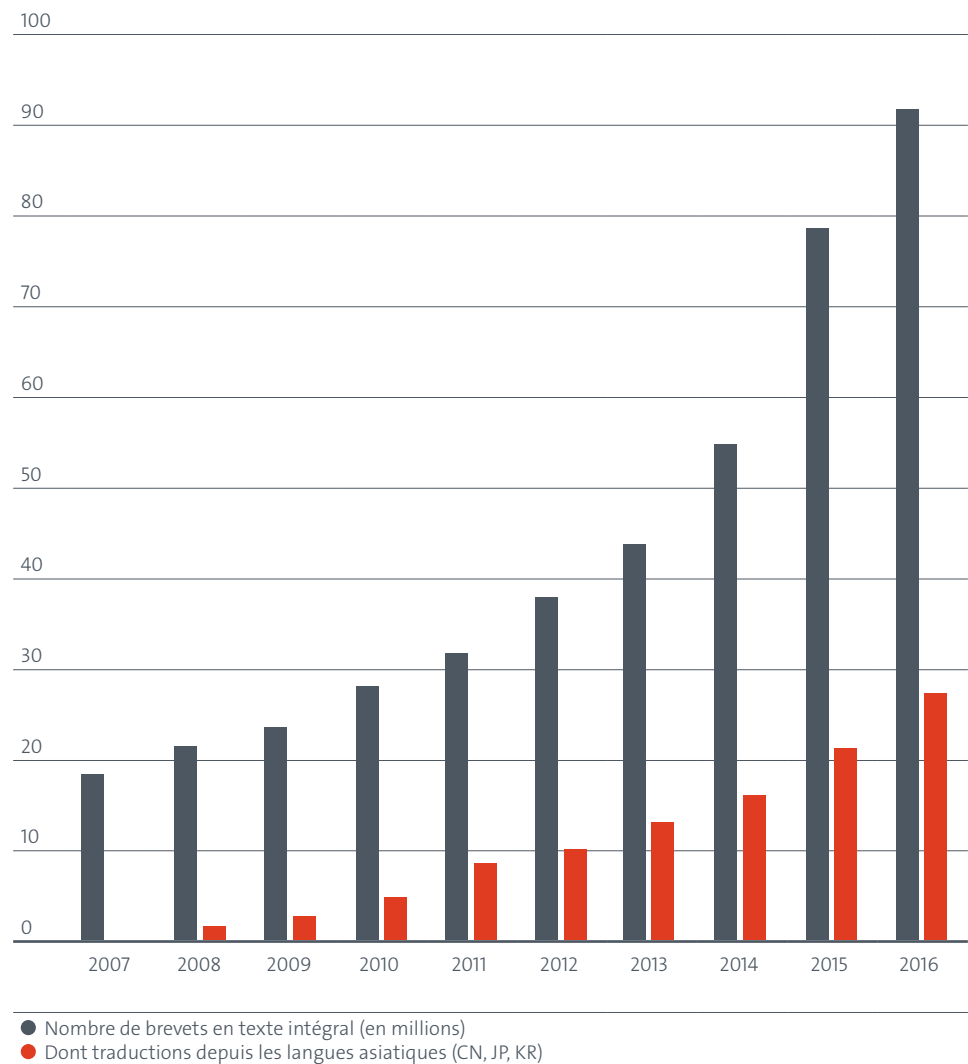
Des nodes d'information connectés (données enrichies par des classifications, des citations, des informations sur la famille, etc.) permettent des recherches d'antériorité plus efficaces, par exemple avec des noms d'inventeurs et de demandeurs normalisés qui permettent de faire apparaître en une seule requête toutes les demandes de brevets effectuées par une entité ; des numéros de brevet normalisés pour rechercher les relations sous-jacentes grâce à des citations liées (vers l'avant et l'arrière). L'information peut être utilisée pour enrichir ses connaissances, par exemple en identifiant les inventions de technologies spécifiques à l'aide de cartes de citation.

- L'OEB collecte des documents de brevets nationaux (données bibliographiques, image, texte intégral) auprès de tous ses États-membres depuis 1973, en texte intégral numérique. Les examinateurs de l'OEB et des ONB peuvent faire des recherches dans ces données, qui sont aussi disponibles auprès du public grâce à Espacenet.
- Les coopérations bilatérales permettent à l'OEB d'acquérir et de rendre disponibles continuellement de nouvelles collections de brevets. Ainsi, plusieurs dizaines de milliers de brevets indiens ont été ajoutés en 2015-2016. Le programme LATIPAT permet aussi d' étoffer progressivement les collections de brevets provenant des pays d'Amérique latine.

- Les activités de coopération avec plusieurs organismes de normalisation ont permis à l'OEB d'acquérir des corpus de normes importants.
- L'OEB coopère également avec les établissements d'enseignement supérieur pour collecter les publications universitaires.

Illustration 5

Nombre de brevets en texte intégral dans les bases de données d'antériorité de l'OEB

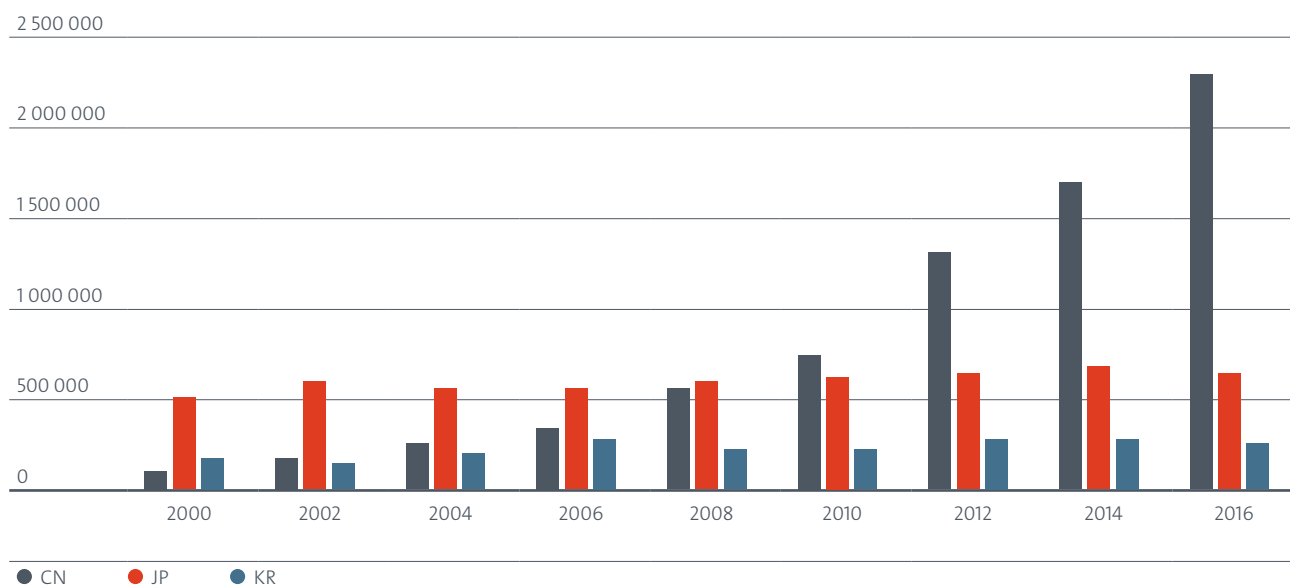


L'OEB dispose quasiment de 100 % des données bibliographiques, des résumés et des images des corpus de brevets chinois, coréens et japonais. En outre, les examinateurs de l'OEB peuvent aussi effectuer des recherches dans les textes intégraux des traductions automatiques en anglais des brevets chinois (depuis 1985), coréens (depuis 2008) et japonais (depuis 1999). Les examinateurs sont formés afin de retrouver l'antériorité à l'aide des systèmes CPC, FI/FT et d'autres systèmes de classification, grâce à des outils de recherche modernes et de grande qualité.

Cette couverture améliorée de l'antériorité asiatique dans les recherches de l'OEB a contribué à améliorer le niveau global de satisfaction des utilisateurs. En 2016 51 % des utilisateurs étaient (très) satisfaits de la couverture de l'antériorité asiatique (contre 30 % en 2013).

Illustration 6

Nombre de publications asiatiques par année dans les bases de données d'antériorité de l'OEB, par pays d'origine



2.5 Les outils électroniques dans le processus de brevet

Des améliorations majeures ont eu lieu en matière d'outils de recherche, d'examen et de classification afin d'aider les examinateurs de brevets à accéder à la collection de l'OEB, indexée selon le système de classification CPC. Grâce aux outils améliorés, le personnel de l'OEB dispose d'un accès rapide aux documents les plus pertinents, quelle que soit leur origine. Les outils de traduction permettent d'évaluer la pertinence d'un document et facilitent son utilisation.

- Les améliorations des outils de recherche et de l'outil de pré-recherche ont largement contribué à l'accroissement de l'efficacité et de la qualité des examinateurs ; ces outils permettent de consulter une grande partie des documents liés à la nouveauté et aux étapes de l'invention largement plus rapidement qu'auparavant.
- En outre, les modifications de l'outil Translation on the Fly (TFLY) aident encore les examinateurs dans la consultation efficace de la documentation asiatique.

La rationalisation et la simplification persistantes des procédures de délivrance automatiques des brevets permettent aux examinateurs de se concentrer sur la recherche et l'examen des demandes de brevets. En outre, les approches innovantes de présentation graphique des données procédurales incitent les examinateurs et leurs responsables à débattre, les encourageant à tirer parti de l'expérience de l'équipe et à identifier les améliorations d'efficacité au sein de processus haute qualité cohérents et prévisibles.

L'outil de visualisation des données procédurales permet aux employés de l'OEB d'accéder à leurs données et à celles de leurs collègues sur des paramètres importants de recherche et d'examen. Avec ce niveau de transparence, les équipes d'examineurs peuvent assurer elles-mêmes une approche plus harmonisée de tous les aspects de la délivrance de brevets.

2.6 Le système de gestion de la qualité de l'OEB

La stratégie qualité de l'office a pour objectif de conserver la position de leader de l'OEB en matière de qualité, tout en l'améliorant constamment. Pour garantir une application cohérente des règlements et pour encourager l'amélioration continue, l'OEB gère son processus de brevets comme un système de gestion de la qualité (QMS) certifié ISO 9001. Ainsi, l'OEB s'assure que les produits et les services fournis à ses utilisateurs sont conformes aux normes applicables et qu'ils correspondent aux attentes des utilisateurs, voire qu'ils les dépassent. Notre approche intégrée de la qualité est centrée sur le suivi des processus et sur l'examen régulier d'un certain nombre de critères de qualité par la direction. La Commission Qualité suit mensuellement le processus de brevet. La Commission est composée des directeurs des différentes zones opérationnelles ; elle est dirigée par le Vice-Président de la DG2, qui agit en tant que représentant de la direction pour la qualité, afin d'établir une responsabilité intégrale pour la qualité des produits et des services. Les évaluations qualité intermédiaire et annuelle sont menées par le président de l'OEB, qui définit ensuite des objectifs et contrôle l'efficacité du QMS de l'OEB, ainsi que le plan d'action qualité.

Le système de gestion de la qualité de l'OEB (QMS) est certifié ISO 9001. Cette norme s'applique à tout le processus du brevet, y compris la recherche, l'examen, l'opposition, la limitation et la révocation, l'information et les activités post-délivrance.

L'OEB doit faire recertifier son système de gestion de la qualité à l'automne 2017. Cette nouvelle certification se fera selon la révision 2015 de la norme ISO 9001. Avec la mise en place de cette révision, la planification et la réflexion fondées sur le risque ont été renforcées dans la gestion de processus de l'OEB. Des plans d'action ciblés et un suivi étroit assureront que tous les risques identifiés sont traités de manière proactive, et que les occasions d'amélioration sont systématiquement utilisées. La réussite de la recertification prouve que la gestion de la qualité de l'OEB est conforme aux pratiques actuelles de gestion de la qualité, et que le processus de brevetage est soigneusement contrôlé afin de fournir des produits et des services de grande qualité.

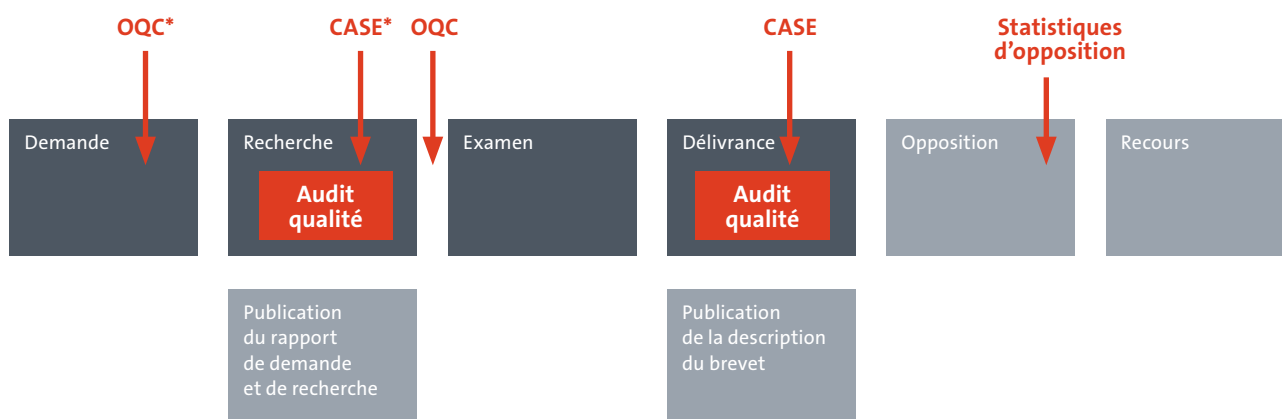
3. L'assurance qualité dans le processus de brevet

Un certain nombre de décisions sont prises pendant un processus de brevetage, et plusieurs documents sont rédigés ; les plus importants sont le rapport de recherche européen, la recherche PCT et, bien sûr, le brevet européen une fois délivré. Afin de s'assurer que l'office n'effectue que des actions conformes, et afin de garantir une compréhension fine du niveau de qualité du travail de l'OEB, un certain nombre de mesures d'assurance qualité sont en place.

Un contrôle de la qualité opérationnelle (OQC) et une assurance conformité (CASE) sont effectués à des moments-clés de la procédure, qu'il s'agisse de la recherche ou de l'examen formel et du fond. En outre, des mécanismes d'assurance qualité sont également en place pour l'information sur les brevets et les activités post-délivrance (PIPGA). Les divers mécanismes complémentaires sont expliqués en détail dans les chapitres suivants.

Illustration 7

Mesures d'assurance qualité et contrôles qualité pendant le processus de brevetage



* OQC (contrôle de la qualité opérationnelle)

- Choix aléatoire de fichiers extraits issus de la charge de production récente
- QC des processus et des documents d'administration des brevets
- Procédure de non conformité du produit (NCP)

* CASE (Assurance conformité pour la recherche et l'examen)

- Contrôle en cours de processus
- Certification ISO 9001
- Échantillon aléatoire de recherches, toutes délivrances
- Recueil de données qualité pour l'amélioration continue

3.1 Assurance conformité pour la recherche et l'examen (CASE)

Le système de vérification des dossiers intitulé « Assurance conformité pour la recherche et l'examen » (CASE) est une vérification qualité en cours de processus visant à corriger les erreurs avant l'envoi au demandeur. Chaque intention de délivrer un brevet, ainsi qu'environ 6 % des recherches d'antériorité (soit un total de 9 600 recherches), sont vérifiées pour s'assurer que les erreurs décelées sont corrigées avant l'envoi aux demandeurs.

Pour l'année 2016, les indices de conformité CASE sont très élevés, avec 98,5 % pour les recherches et 98,4 % pour les délivrances. Ils dépassent nos objectifs de 95 % pour ces deux indicateurs. Cela indique qu'une très grande proportion de documents sont jugés conformes.

Illustration 8

Représentation simplifiée de l'assurance conformité pour la recherche et l'examen

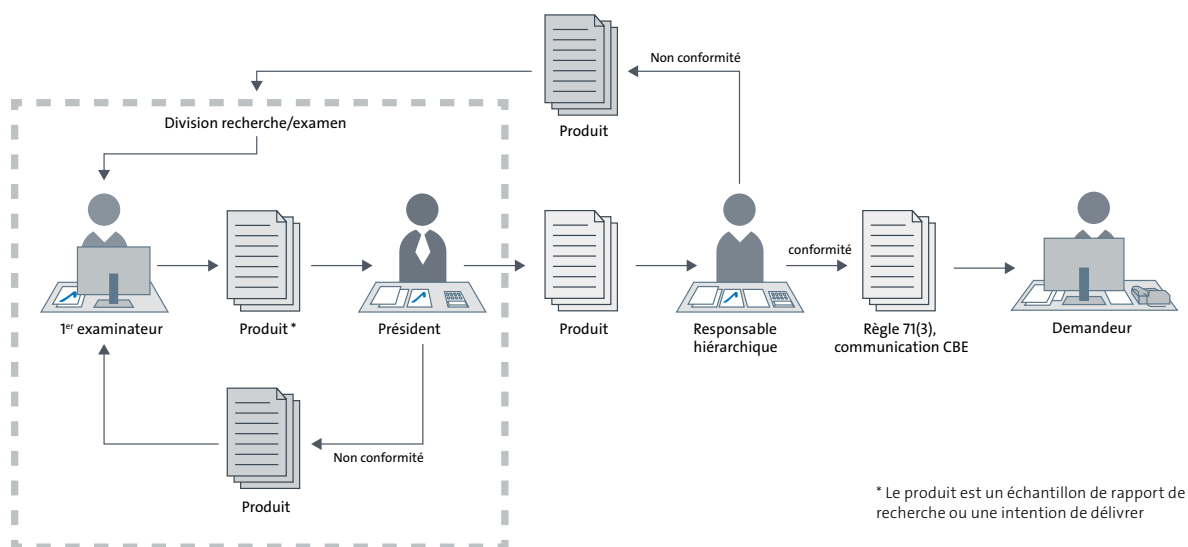
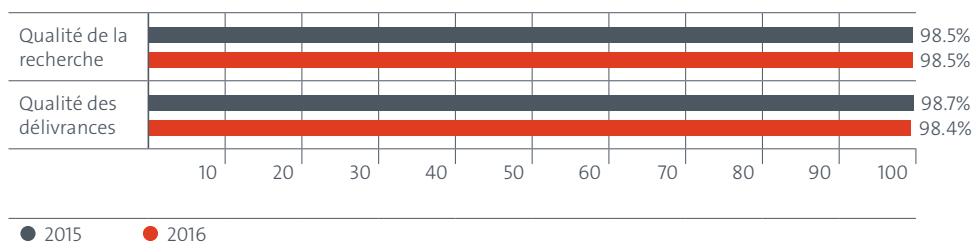


Illustration 9

Contrôle qualité CASE



3.2 Contrôle qualité opérationnel de l'administration des brevets (PA-OQC)

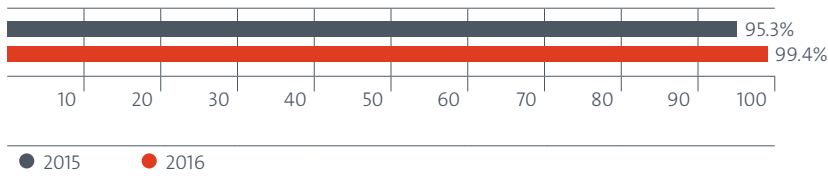
Le contrôle qualité opérationnel des processus d'administration des brevets et des produits (PA-OQC) consiste en vérifications trimestrielles destinées à surveiller les objectifs de qualité stratégiques de l'OEB dans l'administration des brevets. Par exemple, l'exactitude des données bibliographiques et la gestion de la procédure d'opposition sont contrôlées.

Les données recueillies sont stockées dans une base de données électronique centralisée. Un rapport trimestriel est présenté à la direction de l'administration des brevets. La direction complète alors le processus en mettant en place les actions correspondantes au quotidien pour améliorer le processus.

Ces vérifications sont conformes à la norme ISO 9001 et rendent plus aisée l'amélioration continue des services d'administration des brevets pendant le processus de délivrance du brevet.

Illustration 10

Contrôle qualité de l'administration des brevets



3.3 Audit

Audit produit

La direction Audit qualité (DQA) de l'OEB, placée sous l'autorité directe du Président, réalise des audits de la conformité juridique des documents élaborés par les examinateurs et l'administration des brevets. La DQA réalise des audits annuels des rapports de recherche européens et internationaux, ainsi que des demandes ayant fait l'objet d'une délivrance. En outre, la DQA réalise un audit semestriel des décisions d'opposition et de refus. Les produits et les processus de l'administration des brevets font l'objet d'un audit à partir des risques identifiés dans ce domaine. Chaque année, environ 925 recherches et examens font l'objet d'une analyse détaillée. Les résultats 2016 des contrôles qualité ont été positifs. L'objectif de conformité des recherches a été dépassé et l'objectif de classification a été atteint. Les audits ont donné lieu à des recommandations d'amélioration, désormais mises en œuvre par des actions spécifiques.

Illustration 11

Représentation simplifiée des audits produits

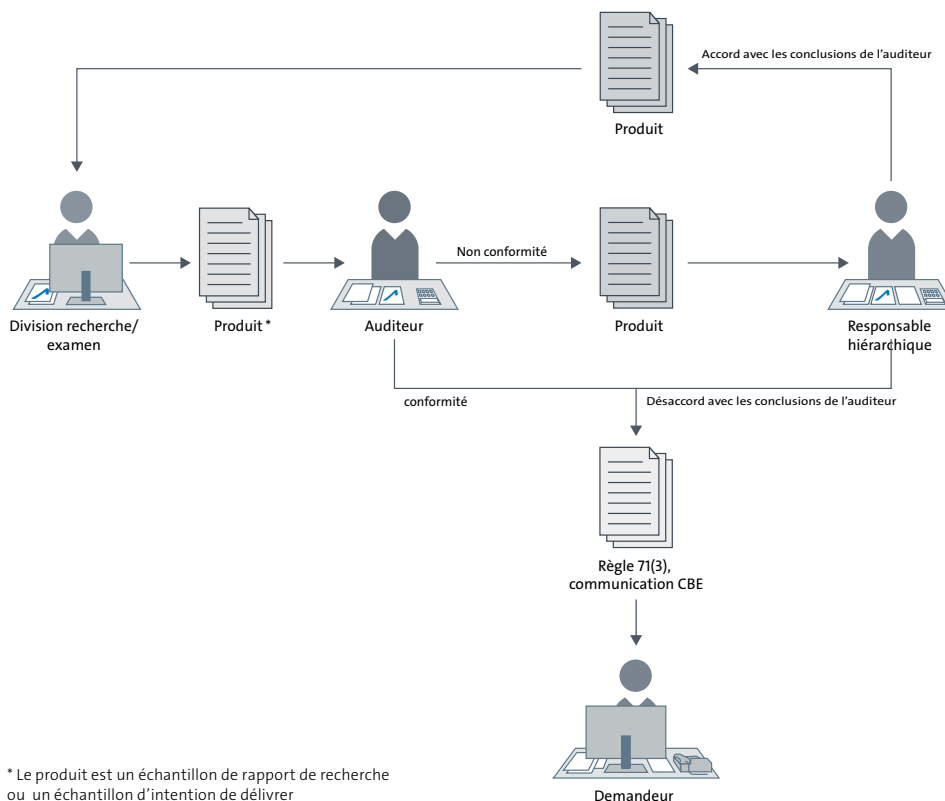
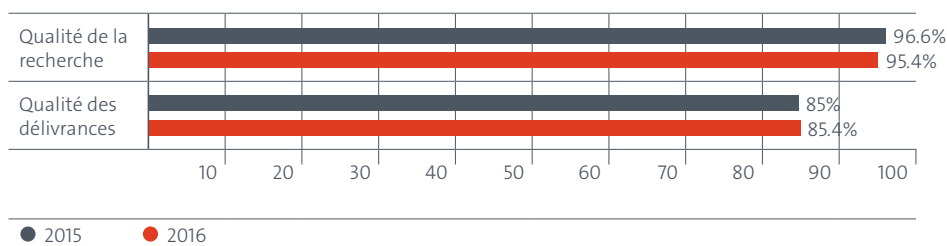


Illustration 12

Rapports de recherche et délivrances de brevets conformes d'après les audits qualité



Un audit des fichiers d'opposition a été mené sur cinquante dossiers. La procédure était très largement conforme ; un seul des fichiers examinés présentait un défaut. D'autres problèmes identifiés dans le traitement formel des procédures d'opposition ont été corrigés en 2016, grâce à une refonte de la procédure d'opposition ; cela a amélioré la conformité et les délais (voir la partie 4.3).

Audits du système de gestion de la qualité

Une autorité de certification indépendante, accréditée ISO, effectue l'audit du QMS de l'OEB sur un cycle de trois ans, qui part de l'audit de certification initial (2014) jusqu'à celui de recertification (2017). Entretemps, des audits de suivi annuel sont réalisés ; cela permet de rassurer sur la capacité du QMS à respecter la norme ISO 9001, et donc de contribuer à l'amélioration continue.

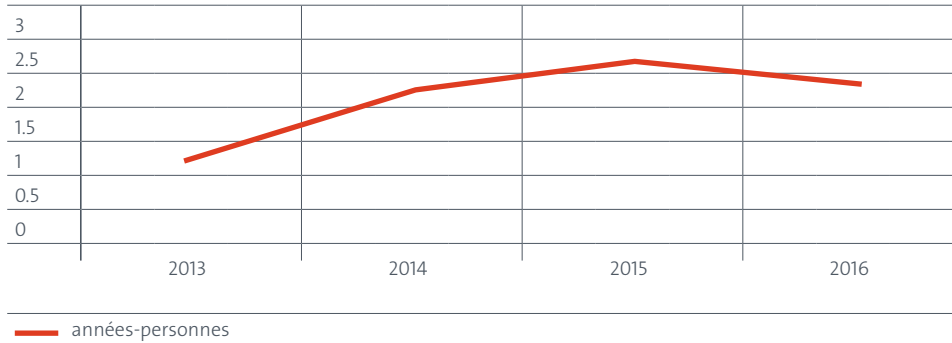
En plus des audits externes, l'OEB réalise des audits réguliers des procédures du système de gestion de la qualité, pour garantir son efficacité. Les audits sont réalisés par des membres de différents services, formés pour devenir auditeurs ISO 9001. En menant des audits de qualité interne, l'OEB montre qu'il s'engage pour le suivi continu du QMS, afin de repérer les défauts potentiels, puis de les corriger. Les résultats sont enregistrés, puis suivis lors d'actions d'amélioration de la qualité.

Ressources

Les auditeurs internes du QMS ont été spécifiquement formés à la norme ISO 9001 et aux techniques d'audit, par des auditeurs d'organismes de certification. En outre, des ateliers dédiés et des formations de remise à niveau sont organisés. En 2016, l'OEB a investi près de 2,5 années-personnes dans des audits de son système de gestion de la qualité, afin de s'assurer que les procédures sont suivies de manière cohérente.

Illustration 13

Investissement en temps dans les procédures d'audit du système de gestion de la qualité



Les conclusions des audits du QMS indiquent l'efficacité des mécanismes de gestion de la qualité de l'OEB. Outre un investissement élevé dans le QMS et la preuve du suivi des meilleures pratiques dans tout l'OEB, les audits (internes et externes) donnent des informations réutilisées dans les plans d'action qualité annuels, afin d'assurer l'amélioration continue.

Illustration 14

Nombre d'éléments identifiés pendant les audits QMS internes, regroupés par catégorie

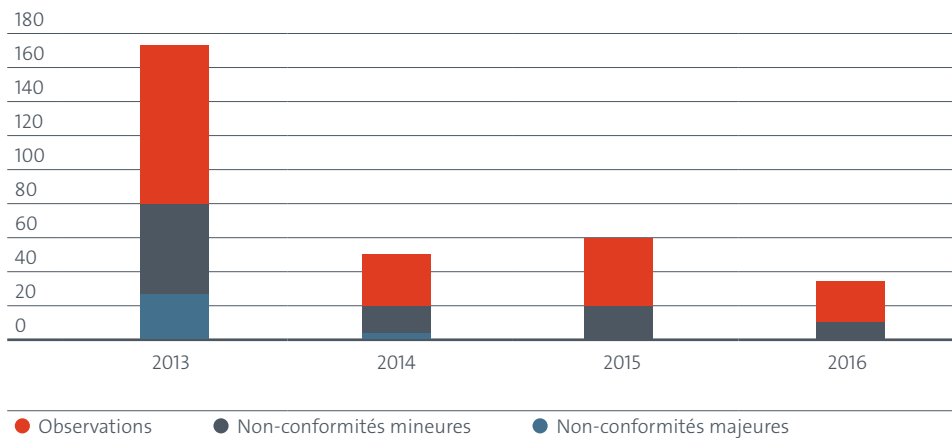
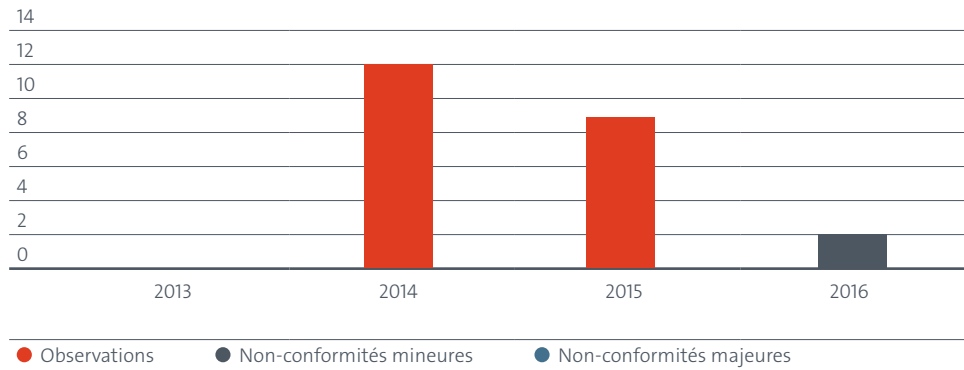


Illustration 15

Nombre d'éléments identifiés pendant les audits QMS externes (à partir de 2014, année de la certification), regroupés par catégorie



Toutes les non-conformités mineures et majeures par rapport à la norme ont été corrigées sur l'axe des années prévu dans le cycle d'audit. Toutes les observations ont été prises en compte dans les plans d'action qualité annuels de l'OEB.

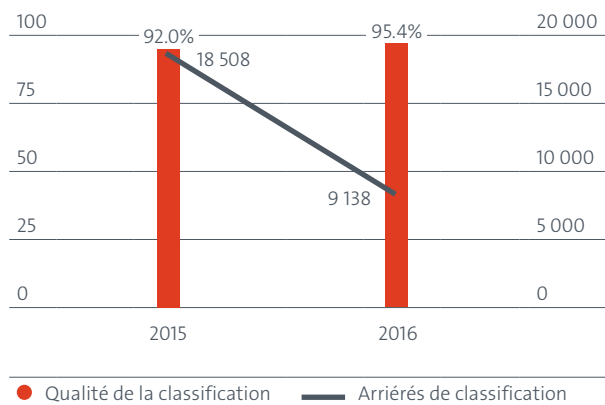
3.4 Assurance qualité de la classification

Le système de Classification coopérative des brevets (CPC) est désormais utilisé par 13 offices des brevets dans le monde, notamment l'OEB, l'USPTO, le SIPO et le KIPO, et par plus de 45 offices des brevets dans le monde pour la recherche. C'est un outil essentiel, garantissant la fiabilité et l'efficacité des recherches d'antériorité, pas uniquement au sein de l'OEB, mais aussi pour de nombreux autres offices des brevets et utilisateurs externes d'Espacenet. Des symboles CPC sont attribués aux demandes de brevets et aux autres documents par des classificateurs de l'OEB, de l'USPTO et des offices nationaux ; ils peuvent ensuite être utilisés pour récupérer ces documents dans les recherches. Si les symboles sont incorrects ou manquants, le temps et l'effort nécessaires pour retrouver un document dans une recherche sont accrus. Le document peut même passer inaperçu, ce qui cause des problèmes pour l'examen ultérieur. En tant que copropriétaire du CPC avec l'USPTO, l'OEB a mis en place un système de vérifications qualité fondé sur la norme ISO 9001, afin de s'assurer que les symboles de classification CPC sont utilisés correctement, complètement et avec cohérence :

- Le contrôle de la qualité opérationnelle pour la classification (Class-OQC) permet de s'assurer que nos experts vérifient chaque année près de 50 000 applications classées et documents d'antériorité ; les résultats de ces vérifications sont ensuite utilisés pour faire des retours aux classificateurs et orienter des actions d'améliorations spécifiques là où cela est nécessaire.
- Chaque année, une équipe d'auditeurs effectue l'audit de classification sur un échantillon de documents, afin de définir un indice de référence (KPI) pour l'ensemble de l'office à des fins de classification.
- En outre, le programme d'assurance qualité CPC suit les divergences entre le travail de classification des autres bureaux et celui de l'OEB, grâce à des vérifications d'expert et à des comparaisons automatisées. Les résultats de ces vérifications permettent ensuite de réduire les divergences futures.

Illustration 16

Qualité de la classification et arriérés de documents non encore classifiés



Ce graphique montre l'évolution du nombre de documents en attente de classification par l'OEB, ainsi que la conformité de la classification conformément à l'audit afférent.

Validité des brevets européens

L'OEB surveille étroitement le pourcentage de brevets délivrés par rapport aux demandes de brevets, ainsi que le pourcentage de brevets délivrés faisant l'objet d'une opposition. Ces dernières années, le taux de délivrance est resté stable, à environ 50 % (plus de 50 % des délivrances ont lieu sous forme modifiée). Le taux d'opposition est passé de 5 % en 2014 à 4 % en 2015 et 2016.

En Europe, l'invalidité des brevets est très faible. L'Allemagne est un exemple de cette situation ; c'est le principal pays de validation pour les brevets européens, mais aussi l'une des principales juridictions en Europe.

- D'après l'office allemand des brevets (rapports annuels entre 2009 et 2014), une moyenne de 420 000 brevets délivrés par l'OEB étaient valides chaque année en Allemagne entre 2009 et 2014. Pendant cette période, environ 40 brevets par an (en moyenne) étaient complètement invalidés devant le tribunal fédéral en matière de brevets. Ces brevets invalidés représentent moins de 0,01 % du total des brevets EP délivrés et valides en Allemagne.
- Il est également intéressant de remarquer qu'en Allemagne, dans 80 % des cas de violation, la partie défenderesse ne cherche même pas à contester la validité. En effet, on recense chaque année en Allemagne environ 1 200 cas de violation, pour seulement 250 cas de nullité (rapport annuel 2014 du tribunal fédéral des brevets). Cela semble indiquer que, dans la grande majorité des cas, la personne à l'origine de la violation ne pense pas pouvoir contester la validité du brevet en question.

4. Délai des procédures

Les délais de recherche réduits dans les procédures de recherche, d'examen et d'opposition garantissent la sécurité juridique.

Dans l'univers des brevets, l'innovation a lieu à un rythme rapide et le développement de nouvelles technologies peut être coûteux ; un élément-clé de la politique qualité-efficacité de l'OEB consiste donc à faire comprendre aux inventeurs qu'ils pourront s'appuyer sur des procédures de délivrance rapides. De la même manière, des enquêtes auprès des utilisateurs ont montré plusieurs fois que le délai était un composant essentiel d'une qualité élevée.

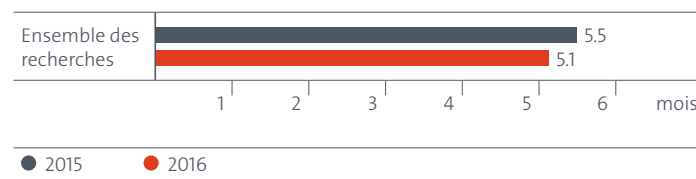
4.1 Délai de la recherche

Pour satisfaire les utilisateurs exigeant des procédures plus rapides, l'OEB a lancé le projet Early Certainty from Search en 2014. L'objectif était de terminer toutes les recherches et de rédiger les opinions écrites pour toutes les demandes de brevets, quelle qu'en soit l'origine, dans un délai maximum de 6 mois après réception du dossier.

En 2016, l'OEB a dépassé cet objectif : les recherches et les opinions étaient terminées en moyenne en 5,1 mois.

Illustration 17

Délai des rapports de recherche en mois, dans le cadre du programme Early Certainty from Search



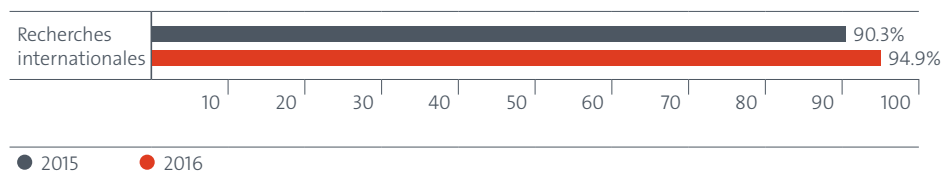
Cette amélioration est évidente dans la perception des utilisateurs : la satisfaction relative aux délais de recherche de l'OEB s'est accrue avec le temps ; 64 % des personnes se déclaraient satisfaites ou très satisfaites en 2013, contre 72 % en 2016.

Pourcentage de recherches internationales terminées dans les délais

L'année dernière, le pourcentage de demandes internationales PCT auprès de l'OEB agissant comme ISA et publiées en A1 (c'est-à-dire avec le rapport de recherche) est passé de 90,3 % en 2015, pour atteindre 94,9 % à la fin de l'année 2016.

Illustration 18

Pourcentage des rapports de recherche internationaux fournis dans les temps pour une publication A1

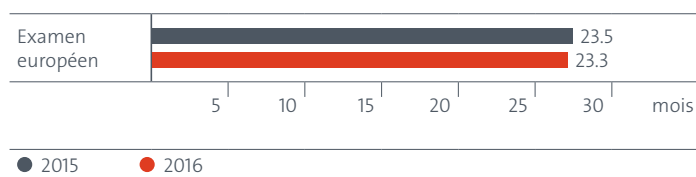


4.2 Délai d'examen

Après la mise en œuvre réussie du programme Early Certainty from Search, l'OEB a élargi le concept d'Early Certainty aux procédures d'examen et d'opposition en juillet 2016. Pour l'examen, l'objectif est de réduire progressivement le délai total d'une procédure d'examen, entre la réception de la demande d'examen et l'annonce de l'intention de délivrer un brevet, selon la règle 71(3) EPC, à 12 mois en moyenne d'ici 2020. Pour commencer, l'attente médiane pour un examen a été réduite à 23,3 mois.

Illustration 19

Délai en mois, dans le cadre du programme Early Certainty from Examination



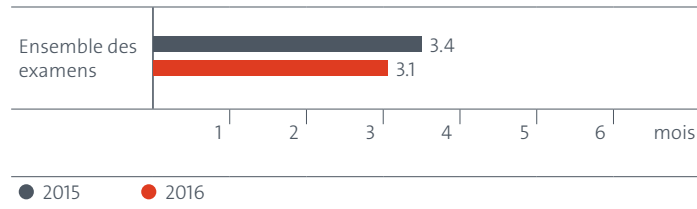
Délai avant l'action d'examen accéléré

Cet indicateur montre le temps médian avant l'envoi d'une communication ou d'une délivrance, lorsqu'il existe une demande d'examen accéléré (PACE). Avec une PACE, la limite pour l'envoi d'une communication ou d'une délivrance est de 3 mois ; le temps médian en 2015 est de 3,4 mois ; il est passé à 3,1 mois en 2016 et s'est encore réduit à 2,8 mois au 1er mars 2017. Cela signifie qu'à la fin de l'année 2016, la moitié des dossiers PACE étaient traités dans les délais. Dans un avenir proche, on peut s'attendre à ce que, comme les stocks diminuent, le traitement des demandes PACE bénéficie de capacités supplémentaires ; cela réduira le temps médian.

Cette amélioration est sensible dans la perception des utilisateurs : en 2016, près de 60 % des personnes se déclaraient satisfaites ou très satisfaites des délais de réponse de l'OEB concernant les demandes accélérées. En 2015, ce chiffre était seulement de 51 %. D'autres améliorations sont attendues en 2017.

Illustration 20

Délais PACE pour l'envoi d'une communication concernant l'examen ou la délivrance d'un brevet



4.3 Durée de la procédure d'opposition

En 2016, 37 % des utilisateurs était satisfait de la durée globale de la procédure d'opposition de l'OEB (24,8 mois). Afin de répondre aux utilisateurs qui ont besoin d'une décision rapide - un critère qui est particulièrement important dans les procédures d'opposition -, l'OEB a étendu le 1er juillet 2016 le concept d'Early Certainty à la procédure d'opposition et a optimisé cette procédure dans les limites du cadre juridique actuel (voir l'illustration 22).

Illustration 21

Durée de la procédure d'opposition, en mois

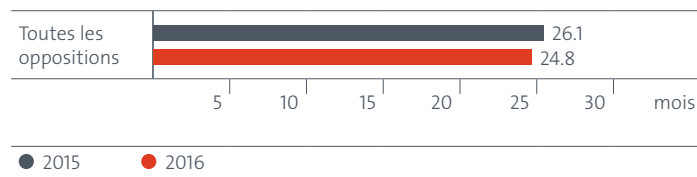
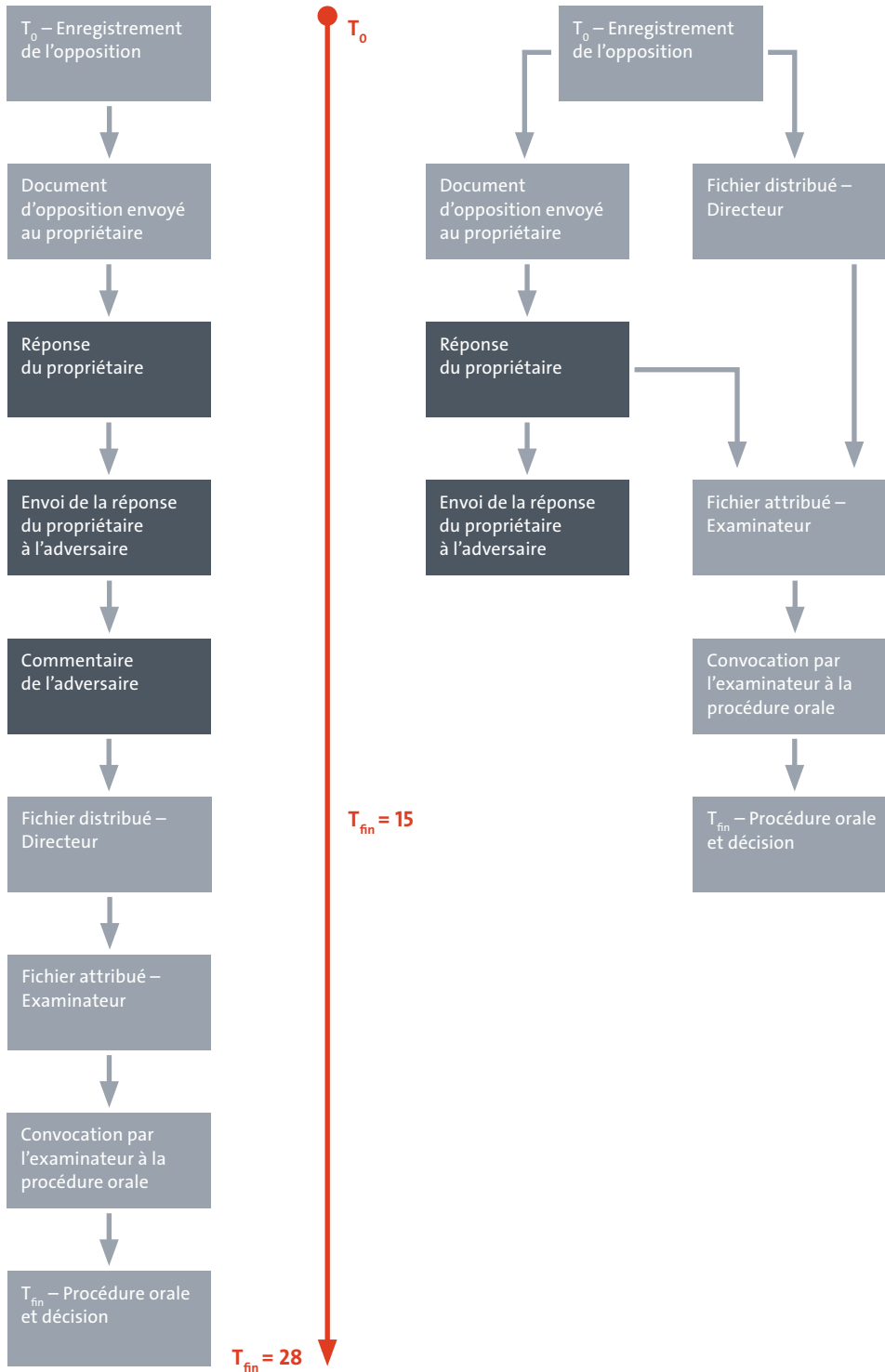


Illustration 22

Optimisation de la procédure d'opposition

Avant le 1^{er} juillet 2016À partir du 1^{er} juillet 2016

4.4 Information brevets et activités post-délivrance

Cette partie aborde l'ensemble des activités liées à la publication des documents et des services liés aux brevets, ainsi que la gestion des informations post-brevet. La sécurité juridique conférée par la délivrance de brevets par l'OEB est grandement conditionnée par l'exactitude de la description du brevet publié. La fiabilité de la publication et des services post-délivrance est essentielle pour permettre à l'OEB de gérer les frais post-délivrance.

L'OEB surveille étroitement le calendrier des opérations, afin de s'assurer que la publication des informations ne subisse aucun retard.

Le respect des délais est une obligation légale pour la publication des brevets. Chaque année, plus de 300 opérations sont suivies ; elles concernent la publication de brevets européens (EP-A), de descriptions de brevets européens (EP-B) et d'événements liés rendus disponibles via le registre européen de brevets, ainsi que d'autres produits et services d'information des brevets.

En outre, la qualité des données de publication fait l'objet d'un suivi afin de garantir que les publications reflètent complètement le contenu des demandes de brevets, tel qu'il est enregistré par les demandeurs, ainsi que le contenu des descriptions de brevets délivrés. C'est aussi pour la sécurité juridique des demandeurs, des propriétaires et des tierces parties que le contenu de la demande et de la description du brevet correspondent vraiment à ce qui a été soumis puis délivré à la fin de la procédure de brevet. La qualité mesurée au cours des années 2015 et 2016 pour les deux indicateurs correspondait exactement aux attentes et s'élevait à moins de deux erreurs par document moyen de brevet EP publié. Les publications ont lieu chaque semaine, sous forme de fichiers XML, selon la norme WIPO ST36 et le PDF-A.

En 2016, plus de 250 000 documents ont été traités dans le cadre de la mission d'information sur les brevets de l'OEB.

4.5 Service clients

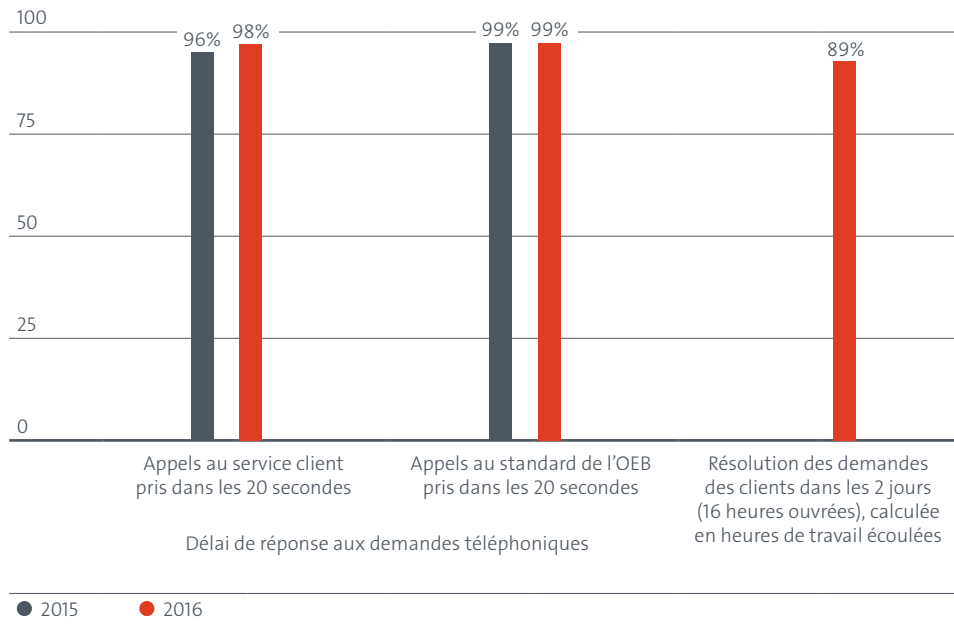
89 % de toutes les demandes adressées à notre plateforme de service clients ont été résolues seulement deux jours ouvrés après leur réception.

Le service clients de l'OEB a pour mission d'améliorer l'interaction et l'expérience de l'utilisateur, et de comprendre sa logique opérationnelle.

Un point de contact unique a été établi pour permettre une organisation de travail transparente pour répondre aux demandes des clients de manière satisfaisante et dans les délais. Le service chargé de la clientèle a coordonné plus de 65 000 demandes en 2016, enregistrées en tant que tickets, vers les divers services opérationnels. 89 % des demandes clients ont été résolues en deux jours ouvrés.

Illustration 23

Demandes au service clients



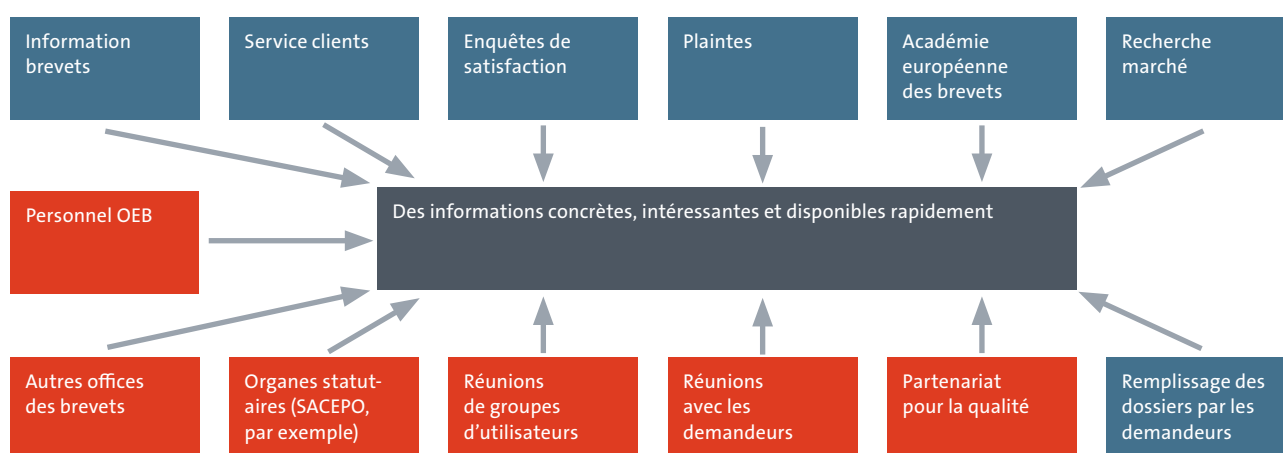
5. Commentaires des utilisateurs et des parties prenantes

5.1 Commentaires des utilisateurs sur la qualité à l'OEB

Les retours des utilisateurs sont un élément central du système de gestion de la qualité de l'OEB, certifié ISO 9001:2008. Ils permettent de prendre des décisions informées et contribuent ainsi aux efforts de l'Office pour remplir sa mission.

Illustration 24

Sources des retours utilisateurs évalués par l'OEB

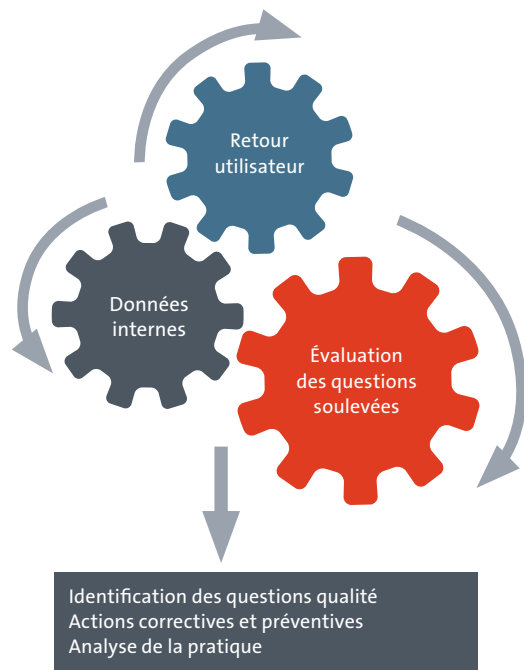


L'illustration 24 montre des exemples de sources de retour des utilisateurs recueillies et analysées par l'OEB. Le retour chiffré peut être évalué statistiquement, tandis que le retour non chiffré inclut les retours oraux recueillis par exemple lors de réunions.

Tous les retours utilisateurs sont évalués à l'OEB pour comprendre ce qui peut être amélioré. Tout d'abord, tous les retours utilisateurs disponibles relatifs à un point particulier sont recueillis et analysés. Ensuite, des mesures peuvent être prises, par exemple pour corriger un défaut ou améliorer la communication externe sur le sujet.

Illustration 25

Analyse du retour utilisateur



L'OEB doit utiliser au mieux les retours des utilisateurs et améliorer ses services selon les besoins des utilisateurs. Il est aussi important de communiquer clairement et rapidement avec les utilisateurs sur les modifications et les réactions aux retours utilisateurs.

Exemple : enquête satisfaction utilisateur et antériorité asiatique

En 2012, tandis que le volume de la documentation asiatique augmentait continuellement, l'OEB a décidé de demander aux utilisateurs quel était leur niveau de satisfaction quant à la couverture documentaire dans les langues asiatiques par les examinateurs de l'OEB. Les résultats ont révélé que le potentiel d'amélioration était élevé.

Depuis, le plan d'action qualité annuel comprend plusieurs actions d'amélioration de la documentation asiatique de l'OEB, ainsi que de ses outils de recherche. Les utilisateurs ont également été informés de nos améliorations, ainsi que du niveau élevé de couverture des documents asiatiques dans nos rapports de recherche.

Les premiers résultats des actions entreprises sont prometteurs : alors même que la documentation asiatique disponible augmentait de manière exponentielle, le niveau de satisfaction s'est largement amélioré, comme on le constate avec la dernière enquête de satisfaction des utilisateurs. L'OEB surveille cet aspect crucial : de nouvelles actions en matière de qualité ont été prévues pour 2017.

5.2 Satisfaction de l'utilisateur

L'OEB utilise depuis longtemps des enquêtes de satisfaction pour connaître l'avis de ses utilisateurs. Ces enquêtes portent sur les principaux services de l'OEB et sont menées par des instituts d'étude de marché externes, afin de garantir l'indépendance et l'anonymat.

Les enquêtes sont menées dans les trois langues officielles : anglais, français et allemand, ainsi qu'en japonais. Afin de mieux comprendre le niveau de satisfaction et les besoins des clients non européens, une enquête a été menée par un institut indépendant en 2016, auprès des demandeurs chinois.

Les ajouts suivants sont prévus aux enquêtes de satisfaction des utilisateurs :

- À partir de 2018, le chinois sera ajouté comme 5e langue.
- Une enquête pilote parmi les demandeurs coréens sera menée en 2017.

Recherche et examen

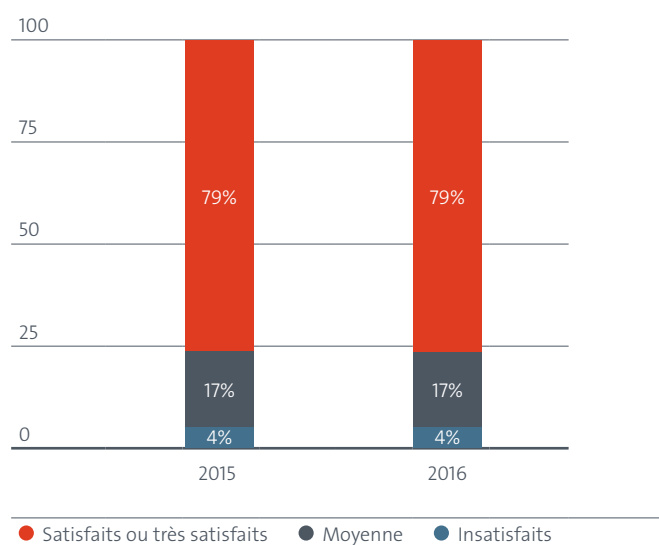
Les utilisateurs de l'OEB ont indiqué être satisfaits des services de recherche, d'examen et d'opposition. La satisfaction à l'égard des services d'administration des brevets était particulièrement élevée en 2016.

Les enquêtes sont organisées par domaine technique. Tous les domaines sont étudiés par cycles de trois ans, et entre quatre et cinq domaines sont couverts chaque année. Des entretiens téléphoniques sont menés auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs des services d'examen et de recherche de l'OEB. Cet échantillon est composé de demandeurs choisis au hasard (y compris des mandataires internes) et de représentants indépendants qui ont reçu un rapport de recherche et une opinion écrite de l'OEB au cours des 12 derniers mois. Pour chaque domaine technique, entre 400 et 600 entretiens sont menés, pour un total de près de 7 000 entretiens sur trois ans.

La satisfaction globale des utilisateurs quant au travail de recherche demeure à un niveau élevé (80 % d'utilisateurs (très) satisfaits en 2016). En outre, la satisfaction à l'égard de la couverture de l'antériorité asiatique de l'office s'est améliorée (30 % d'utilisateurs (très) satisfaits en 2013, 51 % en 2016), et les plaintes relatives aux recherches ont baissé. Les réunions avec les utilisateurs ont permis de faire remonter de nombreux commentaires positifs sur le système Early Certainty from Search.

Illustration 26

Satisfaction client quant aux services de recherche et d'examen

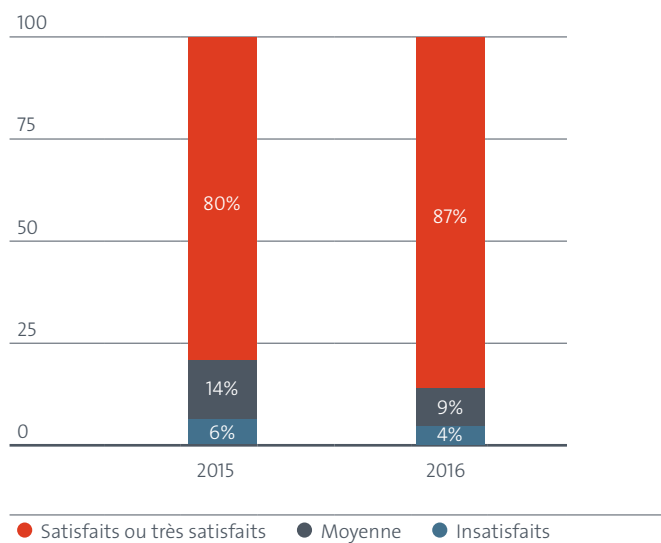


Services d'administration des brevets

Des entretiens en ligne d'environ 15 minutes ont été menés auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs des services d'administration des brevets de l'OEB. L'échantillon est constitué d'utilisateurs ayant contacté le service clients de l'OEB au cours des 12 mois précédents. En temps normal, entre 1 500 et 2 000 entretiens sont effectués.

Illustration 27

Satisfaction client quant aux services de l'Administration des brevets



En 2016, les niveaux de satisfaction avec l'Administration des brevets étaient très élevés (87 % des personnes interrogées se déclarent satisfaites ou très satisfaites). Les utilisateurs ont également exprimé une forte satisfaction quant aux divers aspects du travail effectué par le personnel de l'Administration des brevets.

Opposition

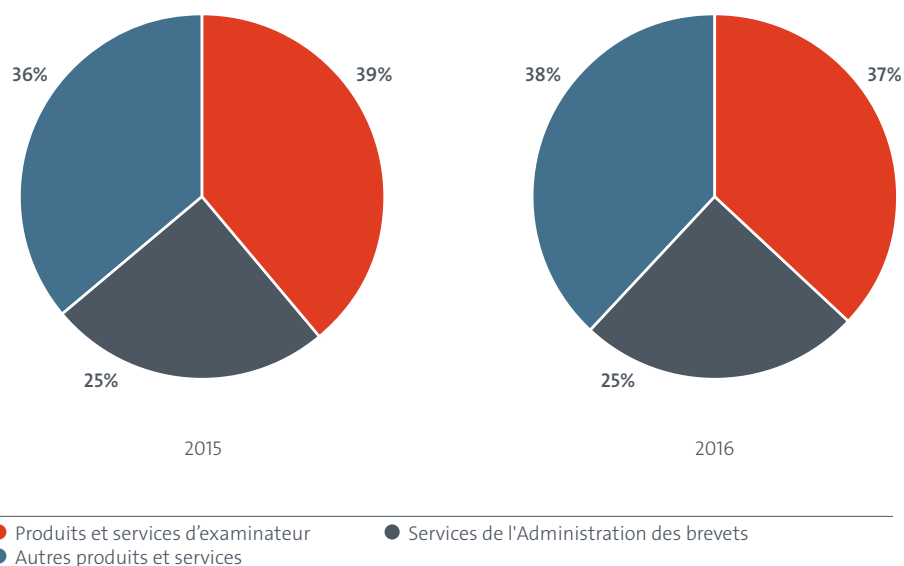
En 2016, une enquête de satisfaction pilote sur le travail d'opposition a été réalisée, en ciblant les entreprises et les mandataires en brevets. Les résultats montraient que plus de 70 % des utilisateurs étaient satisfaits ou très satisfaits du travail d'opposition. En particulier, plus de 85 % des utilisateurs indiquent que, quel que soit le résultat, ils se sentent traités équitablement pendant la procédure d'opposition. Les résultats de l'enquête ont aussi montré le besoin de réduire la durée globale de la procédure d'opposition. Il s'agit de l'objectif principal de la procédure d'opposition optimisée dans le cadre de l'initiative Early Certainty from Opposition, telle qu'elle est en place depuis le 1er juillet 2016 (voir partie 4.3).

5.3 Plaintes

Les plaintes se définissent ainsi : n'importe quel retour (écrit ou oral) sur un service ou un produit fourni par l'OEB, que la personne à l'origine de la plainte trouve insatisfaisant ou qui ne correspond pas à ses attentes. Les plaintes constituent une autre source de retour intéressante de la part des utilisateurs, permettant à l'OEB d'évaluer comment d'autres changements peuvent améliorer encore la qualité. Récemment, l'OEB a mis à disposition un outil en ligne efficace pour enregistrer les plaintes ; cela facilite le recueil des plaintes et la résolution des problèmes. Les rapports annuels sur les plaintes sont utilisés comme source d'information pour l'examen du QMS.

Illustration 28

Plaintes par sujet



L'utilisation des moyens de recours au titre de la CBE (y compris les oppositions aux brevets au sens de l'article 99 de la CBE ou les appels d'une décision prise au titre de l'article 106 de la CBE), ainsi que les observations de tierces parties au titre de l'article 115 de la CBE ne sont pas considérées comme des plaintes.

Toutes les plaintes reçues sont enregistrées et traitées selon leur nature et leur contenu. Les plaignants reçoivent une réponse adaptée, argumentée et rapide à leurs préoccupations. La réponse est rédigée en coopération avec l'unité impliquée. Les plaintes sont suivies jusqu'à ce qu'une réponse finale soit fournie à la personne à l'origine de la plainte.

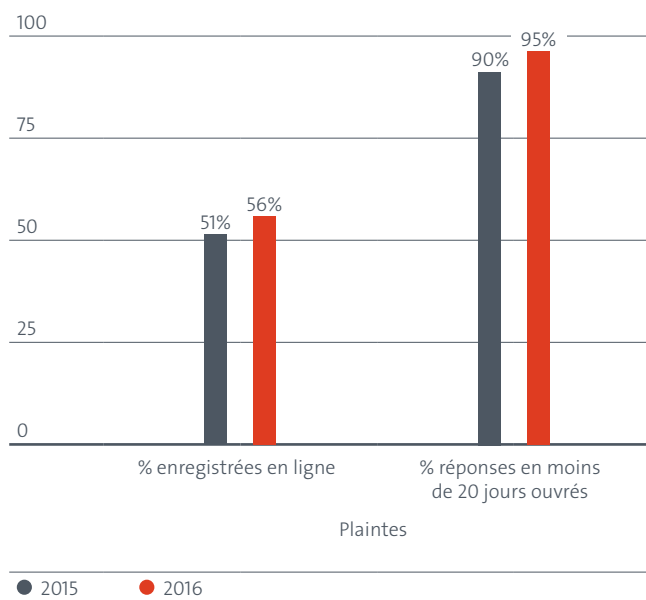
Toute plainte reçue pendant un recours inter partes (c'est-à-dire l'opposition), et relative à une question de procédure ou de fond dans un dossier spécifique sera disponible dans le fichier public d'inspection, avec toutes les réponses correspondantes de l'office. En 2017, cela s'appliquera également à toutes les plaintes de droit ou de droit procédural reçues pour un dossier spécifique au cours des procédures d'examen. Dans le même temps, un mécanisme de retour informel et confidentiel sera mis en place. Le nombre de plaintes depuis la mise en place de l'outil d'enregistrement a un peu augmenté, mais il demeure très faible si l'on consi-

dère que l'Office a effectué plus de 360 000 démarches de recherche et d'examen l'année dernière. Pendant l'année 2016, 449 plaintes formelles ont été reçues, contre 428 en 2015. 37 % des plaintes formelles étaient liées au travail des examinateurs et 25 % à la procédure administrative.

Le motif de plainte le plus fréquent pour les services administratifs était les paiements et les problèmes liés aux tarifs (18 %), ainsi que les notifications de perte de droits (15 %). Les aspects des procédures de recherche, d'examen et d'opposition qui revenaient le plus souvent dans les plaintes concernaient le service ou la qualité des produits (47 %), les délais de procédure (25 %) et les problèmes liés aux objections de non unité (9 %).

Illustration 29

Gestion des plaintes



Dans le cadre du cycle d'examen annuel de la qualité, des actions ciblées sont mises en place pour répondre à ces problèmes et améliorer les produits ou les services. À partir des retours issus des plaintes, la procédure PCT-Direct a été améliorée en avril 2017. Le grand nombre de plaintes liées aux délais a amené l'Office à mettre en place le concept d'Early Certainty from Search. Depuis, nous avons assisté à une baisse des plaintes liées aux délais ; elles concernaient 21 % de toutes les plaintes en 2015, contre 13 % en 2016.

5.4 Recommandations du Comité consultatif sur la qualité des brevets

Dans un rapport de mai 2012, le Comité consultatif pour les questions économiques et scientifiques de l'OEB a formulé un certain nombre de recommandations-clés sur la qualité des brevets. Les chapitres précédents de ce rapport montrent que ces recommandations ont été mises en place.

L'initiative Early Certainty est directement liée à la recommandation d'améliorer la vitesse des procédures de recherche, d'examen et d'opposition.

Les recommandations visant à améliorer la qualité de la recherche et de l'examen ont fait l'objet d'un certain nombre d'actions :

- L'accès à l'antériorité a été amélioré grâce aux efforts continus de l'OEB pour constituer la plus grande collection mondiale d'antériorité et pour y rendre possibles les recherches en format texte numérique intégral pour les examinateurs de l'OEB et des offices nationaux, ainsi que pour le grand public via Espacenet. L'adoption du CPC contribue également à cet objectif.
- La recommandation pour améliorer la coopération internationale et le partage d'information parmi les offices des brevets a fait l'objet d'accords PPH avec de nombreux États, y compris les pays IP5, la Russie, la Colombie et l'Australie. L'initiative Dossier global participe aussi de la mise en œuvre de cette recommandation.
- La recommandation visant à établir des liens d'information plus étroits entre l'OEB et les organismes de définition des normes (SSO) et à améliorer les délais de traitement, l'exhaustivité et l'accès à l'information sur les brevets essentiels pour les normes a fait l'objet d'accords de coopération avec plusieurs organismes de définition des normes. Ces accords ont permis à l'OEB d'acquérir d'importantes collections de documents normatifs.

Les recommandations pour améliorer l'accès aux informations relatives aux brevets ont été mises en œuvre.

- L'OEB dispose quasiment de 100 % des données bibliographiques, des résumés et des images des corpus de brevets chinois, coréens et japonais. Les examinateurs de l'OEB peuvent aussi effectuer des recherches dans les textes intégraux des traductions automatiques en anglais des brevets chinois, coréens et japonais.
- L'initiative Dossier global des offices IP5 simplifie l'accès aux informations importantes liées à ces demandes, à la fois pour les utilisateurs et pour le public, accroissant la transparence du système de brevets.
- Le contrôle qualité opérationnel de l'exactitude des données biographiques contribue aussi à cet objectif.

5.5 Autres retours des utilisateurs et des parties prenantes

Outre les interactions des utilisateurs sur les opérations quotidiennes, l'OEB a mis en place un certain nombre de forums pour la consultation et la participation des utilisateurs.

- Un conseil consultatif permanent avec les acteurs du secteur intéressés et les associations d'utilisateurs a été mis en place. Il est exclusivement dédié aux sujets relatifs à la qualité (groupe de travail sur la qualité SACEPO). La réunion a rassemblé des participants très divers : industriels, acteurs de la propriété intellectuelle, associations d'utilisateurs,

mandataires en brevets de plusieurs États membres de l'OEB, représentants de l'Office européen des brevets et de Business Europe, ainsi que des groupes d'utilisateurs venus du Japon, de Chine, de Corée et des États-Unis. Un grand nombre de sujets liés à la qualité ont été abordés, et les utilisateurs ont trouvé la réunion ouverte et informative.

- Des réunions de partenariat qualité sont organisées chaque année avec les associations d'utilisateurs et d'industriels en Europe, au Japon, aux États-Unis, en Corée et en Chine. En 2016, des réunions ont eu lieu à Washington (AIPLA/US Bar), à Munich (epi), à Bruxelles (Business Europe), à Beijing et Chengdou (PPAC), à Tokyo (JIPA et JPAA) et à Séoul (KPAC).
- Le président de l'OEB rencontre régulièrement des associations d'utilisateurs telles que l'AIPPI, la FICPI, le JETRO, le JPAA, la LES, ou le CNCPI.
- Les examinateurs et les experts rendent régulièrement visite aux demandeurs.
- Des journées utilisateur en ligne informent régulièrement les utilisateurs des développements récents des outils.
- Des réunions trilatérales (Europe, États-Unis, Japon) et avec les acteurs IP5 sont organisées chaque année.
- Une gestion des grands comptes visant à établir et à conserver des relations avec les utilisateurs.
- L'OEB s'engage régulièrement auprès de ses États membres sur des sujets opérationnels ou liés à la qualité, dans le cadre du Comité « Soutien technique et opérationnel » (TOSC). Un atelier consacré à la qualité a eu lieu en mai 2016.

Illustration 30

Groupe de travail sur la qualité SACEPO



Étude de l'IAM parmi des professionnels de la PI

En 2016, l'OEB a confirmé sa position de leader mondial de la qualité : dans chaque étude annuelle publiée par le magazine Intellectual Asset Management (IAM) depuis 2010, l'OEB est arrivé en tête parmi les cinq offices IP5 pour la qualité de ses brevets, mais aussi de ses services. Cela a été confirmé en 2016 par les trois groupes de participants : les responsables PI de grands groupes, les directeurs de « personnes morales sans activité » et les cabinets d'avocats.

D'après les réponses apportées à une série de questions posées aux lecteurs d'IAM, les niveaux de satisfaction quant à la qualité des brevets de l'OEB sont élevés. D'après cette enquête, 87 % des NPE, 94 % des cabinets privés et 96 % des membres de grandes entreprises indiquent que la qualité des délivrances de brevets par l'OEB était « excellente », « très bonne » ou « bonne ». Les progrès en cours sont également reconnus, avec 15 % des employés de grandes entreprises et 19 % des cabinets privés indiquant que la qualité s'est encore améliorée à l'OEB au cours de l'année dernière.

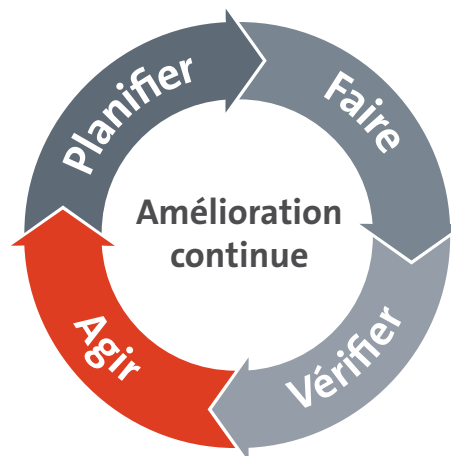
5.6 Les initiatives de l'OEB en faveur de l'amélioration continue de la qualité de service

L'OEB fait des efforts constants pour améliorer ses services et les manières de communiquer entre les utilisateurs et l'Office. Les informations recueillies par les divers canaux de communication auprès des utilisateurs à propos de la qualité des documents et des services de l'OEB alimentent de nombreuses réflexions.

Cette connaissance, alliée au suivi et à l'analyse internes continus de nos processus, forme la base des actions d'amélioration. Cette partie ne met en lumière que quelques-unes des manières dont l'Office intègre l'amélioration continue au cœur de ses activités.

Illustration 31

L'amélioration continue

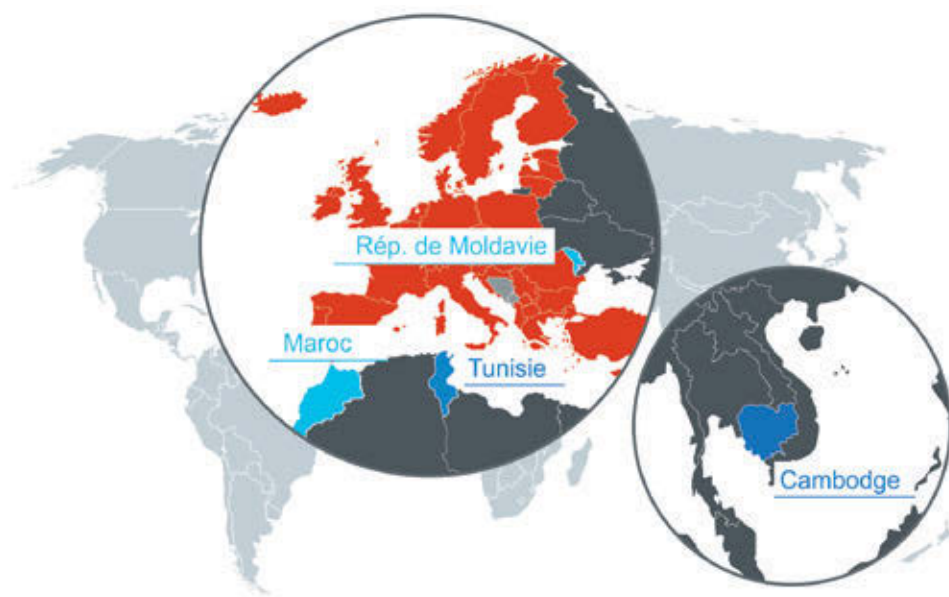


- L'OEB a revu son programme PACE accessible gratuitement, afin d'accélérer les demandes de brevet. Les modifications optimisent l'organisation existante, améliorent la réponse pour les applications critiques et permettent un meilleur alignement de PACE avec la hiérarchisation de la charge de travail de l'OEB.
- Grâce à PCT Direct, lancé en 2014, les demandeurs ayant choisi l'OEB comme autorité de recherche internationale peuvent relier n'importe quelle demande initiale faite auprès de l'OEB avec une demande PCT soumise ultérieurement. L'élément principal de ce processus est la capacité du demandeur à réagir aux objections lorsqu'il soumet une demande internationale revendiquant la priorité, sous forme d'une réponse, la « lettre PCT Direct ».
- L'OEB a signé des accords « Patent Prosecution Highway » avec de nombreux pays, dont les IP5. Le réseau PPH regroupe actuellement 13 offices : Offices IP5 (OEB, JPO, KIPO, SIPO, USPTO) ; CIPO (Canada) ; ILPO (Israël) ; IMPI (Mexique) ; IPOS (Singapour) ; IPA (Australie) ; SIC (Colombie) ; ROSPATENT (Russie). Des protocoles d'accord PPH ont été signés avec les offices MyIPO (Malaisie) et IPOPHL (Philippines). Ces programmes pilotes doivent être lancés au cours du deuxième semestre 2017. Ces accords permettent aux demandeurs de l'OEB de bénéficier d'un traitement accéléré sur plusieurs des marchés mondiaux les plus importants.

- L'OEB a lancé PATSTAT Online, une nouvelle interface internet permettant aux parties prenantes de faire des recherches dans PATSTAT, la base de données statistiques de l'OEB pour les brevets, et d'effectuer des analyses statistiques. Elle s'adresse aux spécialistes de l'information en brevets, aux entreprises, aux mandataires en brevets et aux universitaires. PATSTAT Online permet de créer des visualisations des résultats et de télécharger les résultats pour les utiliser hors ligne.
- Dossier global est une initiative des offices IP5, qui ont décidé de rendre disponibles les informations produites par chaque office dans une famille d'applications de brevets. Le Dossier global simplifie donc l'accès aux informations importantes liées à ces demandes à la fois pour les utilisateurs et pour le public, accroissant la transparence du système de brevets.
- Depuis 2010, l'OEB a signé des accords de validation avec la Moldavie, la Tunisie, le Maroc et le Cambodge, accroissant ainsi l'extension géographique des brevets européens. Des négociations en vue de conclure un accord de validation sont actuellement en cours avec le Laos.

Illustration 32

États membres de l'OEB, États liés par un accord d'extension et États autorisant la validation



Published and edited by
European Patent Office
Munich
Germany
© EPO 2017

An online version of this report is
available on our website at:
www.epo.org

Design
EPO Graphic Design Munich

Printing
Repro Munich

Autres sources d'information

Consultez epo.org

- > La recherche de brevets sur epo.org/espacenet
 - > Le Registre européen des brevets sur epo.org/register
 - > Les services de dépôt en ligne sur epo.org/online-services
 - > La formation sur epo.org/academy
 - > Les vacances d'emplois sur epo.org/jobs
 - > FAQ, publications, formulaires et outils sur epo.org/service-support
-

Abonnez-vous

- > Notre lettre d'information : epo.org/newsletter
-

Consultez epo.org/contact

- > Les formulaires électroniques pour nous contacter
 - > Le numéro de téléphone de notre Service clientèle
 - > Nos coordonnées
-

Suivez-nous sur

- > facebook.com/europeanpatentoffice
 - > twitter.com/EPOorg
 - > youtube.com/EPOfilms
 - > linkedin.com/company/european-patent-office
-