



Europäisches
Patentamt
European
Patent Office
Office européen
des brevets

Rapport sur la qualité à l'OEB 2017





Avant-propos

La qualité a toujours été la toute première priorité de l'OEB. Et ce n'est pas sans raison : pour le secteur européen de l'innovation – et dans une large mesure, notre économie – un accès rapide à une protection juridiquement solide de la propriété intellectuelle est vital. Compte tenu de l'importance évidente de ces aspects, l'OEB a pris la décision l'an dernier de rendre son système de gestion de la qualité (QMS) plus transparent. En juin 2017, nous avons publié pour la première fois un rapport présentant un panorama clair et complet des mesures que nous appliquons pour assurer que la qualité non seulement demeure élevée, mais continue de s'améliorer.

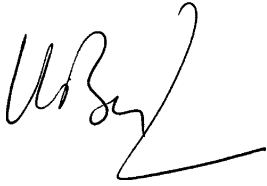
Le rapport a été salué par les utilisateurs de l'OEB. Nos demandeurs, premiers bénéficiaires de la qualité améliorée des brevets et services, sont désormais en mesure d'obtenir un aperçu précieux des différentes mesures en vigueur telles que les audits, le contrôle qualité, le respect des délais et la conformité, qui ne sont que quelques-uns des nombreux paramètres systématiquement pris en considération par le rapport sur la qualité. C'est donc avec grand plaisir que nous publions aujourd'hui notre seconde évaluation, enracinant cette démarche dans notre calendrier d'initiatives au profit de la transparence.

Depuis la parution du premier rapport, l'OEB a constaté une hausse de la demande de protection par brevet européen : en 2017, le nombre de demandes a augmenté de 3,9 % par rapport à l'année précédente. Dans le même temps, l'OEB a été à même de réagir par des mesures d'efficacité qui ont généré un nombre record de produits de recherche, d'examen et d'opposition. Davantage de brevets ont par ailleurs été délivrés et nous avons pour la première fois franchi la barre des 100 000 l'année dernière, avec 105 635 brevets délivrés.

Cependant, ces gains n'ont que peu d'intérêt si les inventeurs n'ont pas accès à des brevets de la plus haute qualité. C'est pourquoi, face à cette montée en puissance de la demande et à la hausse de la production correspondante, l'OEB a maintenu des efforts soutenus afin de s'assurer qu'il demeure une valeur sûre en termes de qualité. En décembre, notre système de gestion de la qualité (QMS) a été re-certifié suivant la toute dernière version de la norme ISO 9001. L'OEB a de fait été l'une des premières grandes organisations à obtenir ce label, et ce sans qu'aucune nonconformité ne soit constatée, ce qui prouve à quel point il considère la qualité comme une affaire sérieuse.

En outre, l'Office a procédé à une réorganisation en vue de disposer d'une procédure complète de délivrance des brevets de bout en bout, ce qui réduira les points de transfert de responsabilité entre départements, et par là même, contribuera à atténuer les rares risques d'erreur. Parallèlement, nous nous préparons à assurer la qualité dans les temps à venir. Par exemple, notre politique bien établie sur les brevets concernant les inventions mises en œuvre par ordinateur est évaluée en continu afin d'assurer que nous sommes capables de traiter efficacement les volumes toujours plus importants de demandes de brevets relatifs à l'intelligence artificielle.

Grâce à cet état des lieux de la situation actuelle et de notre QMS, nos lecteurs peuvent se faire une idée précise de la manière dont la qualité évolue à l'OEB. Avec une satisfaction des utilisateurs en hausse, davantage de possibilités de retours d'information de la part des utilisateurs et des audits qualité de plus en plus positifs, nous ne nous contentons pas d'entretenir une dynamique dans ce domaine, mais posons de nouveaux jalons pour une qualité accrue sur le long terme.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'BBattistelli', with a long horizontal stroke extending to the right.

Benoît Battistelli
Président

Vision et mission de l'OEB

Notre vision : ce que nous voulons être

Grâce aux compétences de nos agents, au soutien dont ils disposent et à leur volonté d'établir des standards universels en ce qui concerne la qualité et l'efficacité, nous continuerons à contribuer à l'innovation en Europe, et jouerons un rôle déterminant pour la création d'un système mondial des brevets efficace. Toutes nos relations – au sein de l'Office et avec des partenaires du monde entier - s'épanouiront à travers la confiance, la transparence, la loyauté et le respect mutuel. Nos procédures permettront à nos agents d'exploiter pleinement leurs connaissances et 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.

Avant-propos	3
---------------------	----------

La politique qualité de l'OEB	8
--------------------------------------	----------

1. Introduction	9
------------------------	----------

2. Qualité et efficacité	10
2.1 Sécurité juridique	10
2.2 Amélioration continue	11
2.3 Modernisation de la façon de travailler à l'OEB	12
2.4 Recrutement et formation	15
2.5 Collection de documents sur l'état de la technique de l'OEB	16

3. L'assurance qualité dans la procédure brevets	21
3.1 Early Certainty	21
3.2 Délai d'opposition	23
3.3 L'assurance qualité dans la procédure de délivrance de brevets	23
3.4 Assurance conformité pour la recherche et l'examen (CASE)	24
3.5 Audit produit	25
3.6 Contrôle qualité opérationnel de l'administration des brevets (PA-OQC)	25
3.7 Assurance qualité de la classification	26
3.8 Information brevets et activités post-délivrance	27
3.9 Service clients	27
3.10 Audits du système de gestion de la qualité	28

4. Utilisateurs et parties prenantes	29
4.1 Sources des retours d'expérience des utilisateurs	29
4.2 Réunions avec les utilisateurs	30
4.3 Niveaux de satisfaction globale	32
4.4 Plaintes	35

5. Observations finales	37
--------------------------------	-----------

La politique qualité de l'OEB

L'OEB s'emploie à satisfaire ou dépasser les exigences et les attentes de ses parties prenantes, et à rester un chef de file au niveau mondial en matière de qualité des produits et services fournis dans le domaine des brevets. Les performances et la fiabilité de l'OEB s'appuient sur la compétence professionnelle et le sens des responsabilités de son management et de ses agents. Le management et les agents adhèrent aux principes suivants :

Sécurité juridique

Les utilisateurs du système des brevets européens s'attendent à ce que les brevets délivrés par l'OEB bénéficient de la présomption de validité juridique la plus élevée. Par conséquent, l'OEB délivre des brevets et rend des décisions dans le respect plein et entier du cadre juridique applicable, en particulier des exigences de la CBE et d'autres traités internationaux, en opérant de manière efficace et rapide.

Services

L'OEB fournit des services fiables, efficaces et efficaces, qui bénéficient et donnent satisfaction à tous les utilisateurs du système des brevets européens et à la société européenne.

Amélioration continue

L'OEB s'engage à améliorer en permanence sa formation, ses outils, ses procédures et ses processus afin d'optimiser la qualité et la cohérence de ses produits et services ainsi que le respect des délais, et de renforcer le savoir-faire et les compétences de ses agents.

Participation

L'OEB entretient une culture qui encourage et autorise le management et ses agents à s'associer aux efforts visant à améliorer la qualité.

Prise de décision éclairée

Les décisions prises à l'OEB ont un fondement factuel, qui permet le réexamen, la remise en cause et l'adaptation des mesures prévues, ainsi que l'amélioration des produits et services fournis par l'OEB.

Ouverture

L'OEB consulte ses utilisateurs afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de ses procédures et services.

Engagement

Le management supérieur de l'OEB s'engage en faveur de la politique Qualité ; à cette fin, il participe de manière active aux efforts visant à améliorer la qualité et se montre exemplaire dans l'exercice de ses fonctions.

Pour appliquer ces principes, l'OEB prolonge et amplifie la tradition de qualité et d'excellence qui fonde sa réputation.



1. Introduction

Le système de gestion de la qualité certifié ISO 9001:2015 de l'OEB favorise l'amélioration continue et constitue un élément crucial de la stratégie de l'Office en matière de qualité et d'efficacité.

En 2014, l'OEB a engagé un processus d'amélioration de sa performance en matière de rapidité avec l'initiative Early Certainty from Search, à travers laquelle il s'engage à publier des rapports de recherche et des opinions écrites dans les six mois suivant la réception. L'OEB a atteint cet objectif en deux ans seulement. Il se concentre à présent sur l'amélioration de la rapidité des procédures d'examen et d'opposition et se trouve en bonne voie d'atteindre les buts qu'il s'est fixés d'ici à 2020.

La rapidité n'est cependant qu'un seul aspect de la qualité. Les méthodes de travail de l'OEB assurent que la qualité de la recherche, de l'examen et de l'opposition est une priorité de chaque jour. Ainsi, toutes les décisions de délivrer, de maintenir un brevet ou de rejeter une demande, que ce soit au stade de l'examen ou de l'opposition, sont prises conjointement par une division d'examen ou d'opposition composée de trois examinateurs qualifiés. En plus de garantir des niveaux de qualité élevés, ces divisions ont donc un rôle important à jouer dans l'harmonisation entre examinateurs, qui a pour résultat cohérence et prévisibilité pour nos utilisateurs.

Les retours d'expérience de nos parties prenantes sont également cruciaux pour nous permettre de nous améliorer, c'est pourquoi nous nous investissons fortement pour rencontrer et écouter nos utilisateurs. Nous conduisons des enquêtes utilisateurs extensives pour mieux comprendre leurs besoins et jauger la manière dont nous devons nous améliorer afin de répondre à ces besoins.

Les tâches relevant de notre cœur de métier ne sont pas sous-traitées, ce qui signifie que les examinateurs hautement qualifiés de l'OEB prennent en charge toutes les tâches de recherche, d'examen et de classification, et que la propriété intellectuelle de nos demandeurs n'est pas traitée par des tiers. De surcroît, notre personnel a accès aux bases de données sur l'état de la technique les plus étendues et complètes au monde. Actuellement, celles-ci contiennent plus d'un milliard d'entrées, dont plus de trois millions de documents de normes et plus de cinquante millions de documents de brevets originaires d'Asie. L'état de la technique dans toutes les langues est désormais plus accessible aux examinateurs de l'OEB grâce à l'utilisation sans cesse croissante dans le monde du schéma de classification CPC et de nos outils de traduction automatique. Ces ressources essentielles assurent que les examinateurs de l'OEB continuent de fournir des services de recherche et d'examen à la hauteur de leur renommée.

L'ensemble de ces mesures a contribué à une augmentation régulière de la satisfaction de nos utilisateurs concernant nos travaux de recherche (74 % en 2011, 83 % en 2017), d'examen (71 % en 2011, 76 % en 2017) et les services proposés par nos agents des formalités (74 % en 2011, 89 % en 2017).

Alberto Casado
Vice-Président de la DG 1

2. Qualité et efficacité

Les entreprises et les inventeurs du monde entier s'appuient sur les services de l'OEB lorsqu'ils recherchent une protection par brevet pour le marché européen. Afin de faire face à la demande croissante, l'OEB a pris des mesures pour augmenter ses capacités et son efficacité tout en s'attachant à améliorer ses normes de qualité élevées. Ces mesures ont permis d'augmenter encore davantage la performance en 2017.

L'an dernier, les 4 378 examinateurs de brevet de l'OEB, assistés par les 626 agents des formalités, ont fourni 414 269 recherches, examens et oppositions, ce qui représente une hausse de 4,6 % par rapport à l'année précédente. Cette hausse de production s'est accompagnée de niveaux record de productivité. En conséquence, le stock de dossiers en instance a été significativement réduit.

L'OEB a publié près de 106 000 brevets en 2017, soit 10,1 % de plus qu'en 2016, et le plus grand nombre jamais atteint en un an. L'OEB doit ce résultat aux efforts acharnés de notre personnel, à l'arrivée de 157 nouveaux examinateurs et aux changements résultant de notre politique en matière de qualité et d'efficacité.

Une augmentation mesurable de la qualité a été constatée, fruit d'un recentrage concerté sur le déploiement de plans d'actions qualité dans l'ensemble de l'Office. Les derniers indicateurs de qualité de l'OEB ont montré un degré élevé de satisfaction client, et l'édition la plus récente d'une étude indépendante de professionnels des brevets classe une nouvelle fois l'OEB parmi les meilleurs offices de brevets au monde pour la qualité de ses brevets et ses services.

2.1 Sécurité juridique

L'OEB a pour mission de protéger les intérêts des demandeurs et du public en délivrant des brevets de manière juste, cohérente et efficace. Ce faisant, la première priorité de l'OEB consiste à assurer que les brevets qu'il délivre sont parfaitement conformes aux dispositions de la Convention sur le brevet européen (CBE).

La CBE¹ pose les fondations de la qualité à l'OEB. Elle définit ce qui peut et ne peut pas être breveté en fixant les critères auxquels les demandes doivent satisfaire pour qu'un brevet soit délivré. La CBE régit également les relations entre l'OEB, les demandeurs et les tiers. Par exemple, aucun brevet ne peut être délivré ou refusé, tant dans le cadre d'un examen que d'une opposition, avant que trois examinateurs qualifiés aient étudié le dossier et pris une décision conjointe². Les demandeurs ont également le droit d'être entendus³ et les tiers, de présenter des observations⁴, ou même de faire opposition à un brevet délivré⁵. L'OEB prévoit en outre un droit de recours contre ses décisions devant les chambres de recours, constituant une seconde instance indépendante.⁶

La CBE forme ainsi un cadre juridique solide qui impose des vérifications de la qualité et prévoit les contrôles et équilibres des forces nécessaires pour assurer l'équité de traitement, la cohérence et la prévisibilité.

Toutes les propositions de délivrance ou de rejet de l'OEB sont analysées par trois examinateurs. Toutes les procédures orales d'examen ou d'opposition se déroulent devant trois examinateurs.

1 https://www.epo.org/law-practice/legal-texts_fr.html.

2 Articles 18 et 19 CBE.

3 Article 113 CBE.

4 Article 115 CBE.

5 Article 99 CBE.

6 Article 106 CBE.

2.2 Amélioration continue

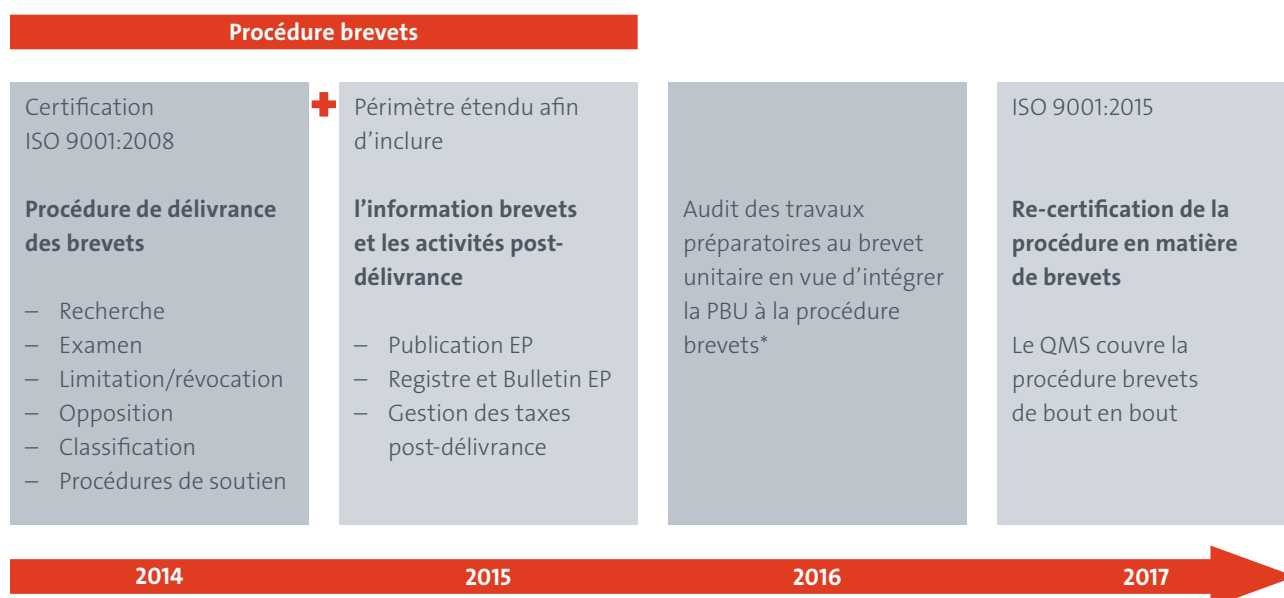
En 2017, le QMS de l'Office a été re-certifié selon la norme ISO 9001:2015. Aucune non-conformité n'a alors été relevée.

En 2011, le Président de l'OEB a lancé cinq feuilles de route stratégiques, dont l'une vise à moderniser le système de gestion de la qualité (QMS) de l'Office. L'un des principaux objectifs de la feuille de route Qualité consistait à mettre le QMS de l'Office en adéquation avec la norme ISO 9001:2008. Le QMS a obtenu sa première certification ISO 9001 en 2014 pour la procédure de délivrance de brevets.

Depuis lors, l'OEB a significativement investi dans la qualité. Le périmètre de son QMS a été étendu de manière à couvrir les informations sur les brevets et autres activités post-délivrance en 2015 et a été préparé en vue d'inclure le brevet unitaire en 2016. En 2017 a été réalisée la recertification de la procédure de délivrance de brevets dans son ensemble selon la norme révisée ISO 9001:2015.

Figure 1

Élaboration du QMS de l'OEB



* Ratification en cours. Intégration au QMS à l'issue d'une période de mise en œuvre opérationnelle.

Le QMS a apporté nombre de bienfaits tant à l'Office qu'à ses parties prenantes, et notamment :

- Sur le plan organisationnel, la qualité fait l'objet d'une attention redoublée, la responsabilité du management a été renforcée et l'implication du personnel dans les mesures d'amélioration de la qualité a augmenté.
- L'Office maîtrise désormais mieux l'ensemble de ses processus de travail et a réduit les défaillances qui surviennent avant que les propositions de délivrance d'un brevet soient envoyées aux demandeurs.
- Une efficacité accrue et des décisions managériales orientées service ont eu pour résultat une amélioration des services et de la rapidité.

2.3 Modernisation de la façon de travailler à l'OEB

En 2017, l'OEB a procédé à une réorganisation de ses unités opérationnelles. Cela a notamment impliqué la fusion des directions générales précédemment responsables de l'examen des brevets et du support opérationnel. La nouvelle structure est entrée en vigueur le 1er janvier 2018.

Les changements ont réuni les agents des formalités et les examinateurs de brevet au sein d'équipes afin qu'ils collaborent plus étroitement sur le traitement des demandes, placés sous une même hiérarchie. En termes d'efficacité et de qualité, la nouvelle structure réduit les entraves au niveau des points de transfert de responsabilité entre les départements prévus par les procédures, réduisant par là même les retards et ouvrant de nouvelles synergies potentielles. En outre, la plus grande proximité et la coopération plus étroite entre les agents des formalités et les examinateurs concourent à l'harmonisation des pratiques et limitent les risques d'erreur au cours du processus.

Le QMS de l'OEB, qui suit une approche processus conformément à la norme ISO 9001:2015, a facilité la transition vers la nouvelle structure opérationnelle. Il est aligné sur cette nouvelle structure et sans cesse amélioré afin d'assurer qu'il continuera de délivrer des améliorations de la qualité et de l'efficacité.

2.3.1 Nouvelle direction principale Soutien aux utilisateurs et gestion de la qualité

« Le 1^{er} novembre 2017, la direction des Relations avec la clientèle a fusionné avec les deux anciennes directions Analyse et stratégie qualité et Soutien à la qualité pour former la nouvelle direction Soutien aux utilisateurs et gestion de la qualité. Cette fusion traduit l'importance pour l'OEB de soutenir ses utilisateurs et de mettre leurs besoins au cœur de ses efforts en matière de qualité. La Direction Soutien aux utilisateurs (DUS) fournit un premier niveau de service client ainsi qu'une assistance aux demandeurs. Les informations recueillies par la DUS peuvent désormais être directement exploitées dans le cycle d'amélioration continue géré par la Direction Gestion de la qualité (DQM). Cela permet ainsi de créer des synergies et opportunités d'amélioration plus rapidement et plus directement en réponse aux retours d'expérience des utilisateurs, en vue de renforcer la satisfaction de ces derniers. »

Niclas Morey, Directeur principal Soutien aux utilisateurs et gestion de la qualité



« Les retours d'expérience des utilisateurs alimentent directement nos activités d'amélioration continue. »

2.3.2 Trois secteurs industriels

Avec la restructuration de son cœur de métier, l'OEB a mis en œuvre une véritable procédure de délivrance de brevets de bout en bout. La nouvelle Direction Générale « Procédure de délivrance des brevets » a été refondue en trois secteurs qui correspondent à la réalité industrielle et reflètent l'évolution des tendances dans les principaux domaines de l'activité brevets : technologies de l'information et de la communication ; mobilité et mécatronique ; santé, biotechnologie et chimie. Avec ces trois secteurs, l'OEB a mis en place une structure plus agile et réactive, afin de répondre de manière optimale aux attentes des demandeurs en matière de rapidité, de qualité élevée et de rentabilité.

Une continuité des activités de haute qualité est assurée dans chaque secteur par trois nouveaux Chief Operating Officers, tandis qu'en parallèle, l'équipe de direction de plus haut niveau, allégée, peut prendre plus rapidement des décisions économiques et opérationnelles.



Technologies de l'information et de la communication

« La principale vocation des technologies de l'information et de la communication (ICT) concerne le stockage, la récupération, la manipulation et la transmission ou la réception d'informations en format numérique par voie électronique. Cependant, un nombre croissant d'appareils électriques et de processus autrefois indépendants sont aujourd'hui tributaires des données. L'OEB utilise donc une définition très large des ICT, qui n'inclut pas seulement les technologies centrales des télécommunications et ordinateurs, mais qui englobe également le vaste éventail des champs électriques/physiques classiques. Le secteur des ICT de l'OEB reflète de ce fait les transitions que l'industrie tout entière a connues.

« Les examinateurs appliquent l'approche CII de l'OEB de façon harmonisée dans tous les domaines techniques, produisant des résultats prévisibles pour les utilisateurs. »

Être en mesure d'appliquer une approche rigoureuse et harmonisée aux inventions mises en œuvre à l'aide d'un logiciel, ou inventions mises en œuvre par ordinateur, ainsi qu'elles sont communément appelées, est un facteur essentiel pour la qualité de l'activité brevets dans le secteur des ICT. La capacité de l'OEB à garantir une sécurité juridique dans ce domaine repose sur une jurisprudence complète, cohérente et ancienne, un personnel très compétent et expérimenté, avec une division de trois personnes pour chaque brevet, et enfin une actualisation continue de nos Directives. À cet égard, l'OEB est bien outillé pour faire face aux défis technologiques de l'avenir tels que l'intelligence artificielle et le cloud computing. Cette expertise ICT en matière d'inventions mises en œuvre par ordinateur est dans le même temps diffusée et harmonisée au sein des secteurs M&M et HBC, ce qui favorise la convergence de leurs technologies avec l'innovation dans le domaine des logiciels. »

Grant Philpott, Chief Operating Officer Technologies de l'information et de la communication

Mobilité et mécatronique

« Le secteur Mobilité et mécatronique (M&M) couvre largement les champs du génie mécanique et civil, qui demeurent des activités essentielles de notre société. Les innovations ont accru notre mobilité en rendant les voyages plus accessibles et le transport de masse plus efficient. Cependant, nous sommes aussi de plus en plus conscients de la nécessité de protéger notre planète. La production d'énergie durable est devenue critique pour le développement des technologies de véhicules, la demande en solutions hybrides ou électroniques étant en pleine expansion.

Les villes devenant de plus en plus « intelligentes », et étant construites et accessibles à l'aide de technologies de mobilité et mécatronique, les voitures connectées sont en mesure de rouler de façon autonome et d'entrer en interface avec le monde électronique. De même, la robotique vient en aide aux logisticiens et manufacturiers pour réaliser des produits répondant aux demandes accrues des consommateurs modernes. Le secteur M&M de l'OEB se tient informé de l'interdépendance croissante entre les technologies conventionnelles et nouvelles, ainsi que de l'évolution des exigences qui en résulte de la part des demandeurs et du public concernant les services de l'OEB.

La capacité des examinateurs à traiter des demandes de brevets couvrant le large spectre des technologies, allant de la mécanique classique aux tendances les plus récentes, dont les technologies de l'information et de la communication, est essentielle à la qualité des produits et des services que nous fournissons. Elle se combine à l'utilisation des outils IT les plus récents et de bases de données puissantes pour gagner en qualité et en efficacité. »

Roberta Romano-Götsch, Chief Operating Officer Mobilité et mécatronique

Santé, biotechnologies et chimie

« Le secteur Santé, biotechnologies et chimie (HBC) couvre les domaines techniques liés à la chimie et à la santé. Les domaines de la chimie pure, appliquée et technique comprennent la cosmétique, la pharmacie, l'alimentation, les détergents, la pétrochimie, les polymères, la métallurgie et l'électrochimie. Le deuxième pilier du secteur HBC regroupe les champs liés aux soins de santé tels que l'usage médical, la technologie médicale et la biotechnologie.

Les domaines de la santé, des biotechnologies et de la chimie développent des applications importantes qui ont une incidence sur notre vie quotidienne, en améliorant nos conditions de vie, voire en allongeant l'espérance de vie globale. Les progrès futurs dans ces domaines seront en mesure de régler les problèmes des déchets industriels et urbains à l'aide de nouveaux matériaux recyclables, de développer de nouvelles plantes résistantes à la sécheresse et aux températures élevées, de produire des compositions alimentaires saines et de résoudre le problème de la résistance microbienne. En réponse au problème critique du réchauffement climatique, un nouveau biocarburant à faibles émissions de carbone sera en mesure de remplacer les sources de combustible actuelles. Le secteur HBC de l'OEB est à l'avant-poste de développements qui ont le pouvoir d'affecter positivement l'avenir de nos sociétés et de notre environnement.

Le secteur HBC fait face à des défis spécifiques en matière de brevetabilité, tels que les exceptions au titre de l'art. 53 CBE. La nouvelle structure du secteur nous permettra d'identifier mieux que jamais les cas critiques et de déployer une approche cohérente



« Le secteur M&M de l'OEB se tient informé de l'interdépendance croissante entre les technologies conventionnelles et nouvelles, ainsi que de l'évolution des exigences qui en résulte de la part des demandeurs et du public. »



« Le secteur HBC de l'OEB est à l'avant-poste de développements qui peuvent avoir une influence positive sur l'avenir de nos sociétés et de notre environnement. »

et juridiquement viable. Nos recherches se caractérisent par une utilisation intensive de bases de données externes, nous utiliserons la nouvelle structure pour optimiser les compétences de notre personnel dans ce domaine afin de garantir un niveau élevé de qualité et d'efficacité. Il convient également de noter que le secteur HBC regroupe plus de 50 % de l'ensemble des cas d'opposition – nombre d'entre eux ayant trait à des dossiers multipartites qui font l'objet d'une grande attention de la part du public. La concentration de ces cas d'opposition auprès des directions d'opposition centralisées va encore davantage accroître l'harmonisation, la qualité et la cohérence. »

Karin Seegert, Chief Operating Officer Santé, biotechnologies et chimie

2.3.3 Directions d'opposition et de centralisation des formalités

Les nouvelles directions d'opposition et des formalités centralisées concentreront leur expertise sur cette procédure, favorisant une meilleure harmonisation ainsi que des gains de qualité et d'efficacité.

Autre exemple de la manière dont l'OEB parvient à accroître encore davantage ses niveaux de qualité et d'efficacité en restructurant ses opérations, il vient de créer des directions de l'opposition et des formalités centralisées dédiées au sein de chacun des trois nouveaux secteurs techniques.

L'opposition est une procédure complexe qui exige de hauts niveaux d'expertise, de la part tant des examinateurs que des agents des formalités. Chaque année, environ 4000 dossiers d'opposition sont conclus à l'OEB. Par le passé, cette charge de travail nécessitait typiquement la participation d'environ 2500 examinateurs, dont beaucoup étaient impliqués dans un ou deux dossiers par an. Au total, les cinq nouvelles directions d'opposition comprennent 500 examinateurs choisis avec soin qui consacrent environ 30 % de leur temps aux tâches d'opposition. Ils sont appuyés par 56 agents des formalités dédiés. Cette concentration d'efforts sur cette procédure au sein des directions d'opposition sera source de nombreux avantages pour les utilisateurs du système, dont :

- Des compétences renforcées en matière d'opposition pour les examinateurs et les agents des formalités travaillant sur cette procédure
- Une meilleure harmonisation des pratiques d'opposition
- Des gains de qualité et d'efficacité
- Une réduction des délais.

2.4 Recrutement et formation

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, auprès de formateurs expérimentés.

En sa qualité d'organisation centrée sur la connaissance, l'OEB a la conviction que la qualité commence par son personnel. C'est pourquoi il s'attache à recruter un personnel exceptionnellement qualifié et très motivé.

En 2017, l'OEB employait 6850 personnes originaires de 35 pays. Les conditions d'entrée sont strictes : à titre d'exemple, les candidats au poste d'examineur doivent détenir un diplôme de niveau master ou supérieur dans un domaine scientifique, maîtriser l'une des trois langues officielles de l'OEB et comprendre les deux autres. L'OEB est une organisation attractive pour les candidats et il peut être extrêmement sélectif afin d'assurer que seuls les meilleurs sont embauchés. En 2017, l'Office a reçu près de 15 000 candidatures qui ont donné lieu au recrutement de 157 nouveaux examinateurs et de 59 collaborateurs non-examinateurs.

Les nouveaux examinateurs reçoivent 45,5 journées de formation interactive en classe animées par un instructeur au cours de leurs deux premières années à l'OEB. Pendant cette période, ils reçoivent également un accompagnement en situation de la part d'examineurs expérimentés qui supervisent toutes les activités et assurent le respect des normes de qualité élevée de l'Office. Les examinateurs sont considérés comme ayant achevé leur formation au bout de quatre ans.

Le personnel de l'OEB bénéficie d'une formation tout au long de sa carrière. En 2017, 94,2 % du personnel ont suivi au moins un exercice de formation. Dans le cadre de ce programme de formation continue, des sessions dédiées sur la qualité et l'efficacité dans la recherche et l'examen, la clarté et l'absence d'unité ont été proposées aux examinateurs en 2017.

2.5 Collection de documents sur l'État de la technique de l'OEB

La meilleure qualité en matière de délivrance de brevets ne peut être obtenue que si les ressources sous-jacentes sont de qualité équivalente. Pour les recherches sur l'état de la technique, essentielles pour la qualité de la procédure de délivrance des brevets, les examinateurs de l'OEB ont accès à la collection de documents de l'état de la technique la plus complète au monde. Celle-ci totalise plus d'un milliard de documents techniques dans 178 bases de données. On y trouve une grande collection de normes, intégrant actuellement plus de 3 millions de documents et plus de 50 millions de documents de brevets d'origine asiatique. Actuellement, les examinateurs de l'OEB ont également accès à plus de 610 000 abrégés et résumés en langue anglaise de documents sur les connaissances traditionnelles initialement publiés en Inde, en Chine et en Corée. Ils peuvent en outre consulter des bases de données et des collections externes uniquement accessibles sur abonnement, qui contiennent plus de 10 000 titres spécialisés couvrant tous les domaines de la technologie. Entre 2016 et 2017, à l'aide de la technologie de traduction automatique de l'OEB, les examinateurs de l'Office ont pu accéder à la version anglaise en texte intégral de 30 millions de brevets supplémentaires, non publiés initialement dans l'une des trois langues officielles de l'OEB.

L'OEB reçoit des données relatives à des brevets de la part de 77 offices de propriété intellectuelle dans le monde et les intègre à sa base de documentation centrale (DOCDB). Grâce à l'expansion continue des collections de documents disponibles à l'OEB et à leur mise à disposition en texte intégral auprès des examinateurs, l'exhaustivité des recherches sur l'état de la technique menées à l'OEB s'accroît continuellement.

Les examinateurs de l'OEB ont accès aux ressources les plus complètes au monde en ce qui concerne l'état de la technique. Celles-ci totalisent plus d'un milliard de documents techniques au sein de 178 bases de données.

Figure 2

77 pays contributeurs à la base de données sur l'état de la technique DOADB



2.5.1 État de la technique asiatique

Les bases de données de l'OEB contiennent plus de 50 millions de documents de brevets d'origine asiatique et les examinateurs ont un accès croissant à celles-ci grâce à la CPC et aux outils de traduction automatique qui s'améliorent sans cesse.

L'état de la technique en perpétuelle mutation présente de nouveaux défis aux utilisateurs du système de brevets. Chaque année, les volumes énormes de nouveaux documents sur l'état de la technique asiatique (essentiellement chinois) qui deviennent disponibles ajoutent encore davantage de complexité au système. Cela s'explique par le fait que la plupart des documents de l'état de la technique asiatique n'ont aucun membre de leur famille disponible dans l'une des trois langues officielles de l'OEB (allemand, anglais, français) et ne sont donc pas encore classés selon la Classification coopérative des brevets (CPC).

Par conséquent, l'OEB a mis en œuvre plusieurs mesures destinées à faciliter l'extraction et l'utilisation de ces documents par les examinateurs. Les efforts d'acquisition de données visent à compléter les collections de documents sur l'état de la technique et à les rendre plus facilement accessibles aux examinateurs. En outre, les outils des examinateurs de l'OEB sont constamment améliorés en termes de qualité et d'efficacité. Les récents perfectionnements incluent des outils de traduction automatique et semi-automatique à la volée qui peuvent explorer simultanément plusieurs bases de données en diverses langues qui utilisent différents systèmes de classification.

L'extension de la CPC au KIPO et au SIPO rendent également les documents de l'état de la technique chinois et coréens plus accessibles qu'auparavant. En outre, les outils de traduction automatique rendus possibles par la coopération de l'OEB avec Google permettent aux parties prenantes d'avoir accès à cette importante ressource linguistique internationale. Aujourd'hui, les examinateurs sont en mesure de recourir à des traductions humaines assistées par ordinateur à la demande, ou entièrement humaines, selon les besoins.

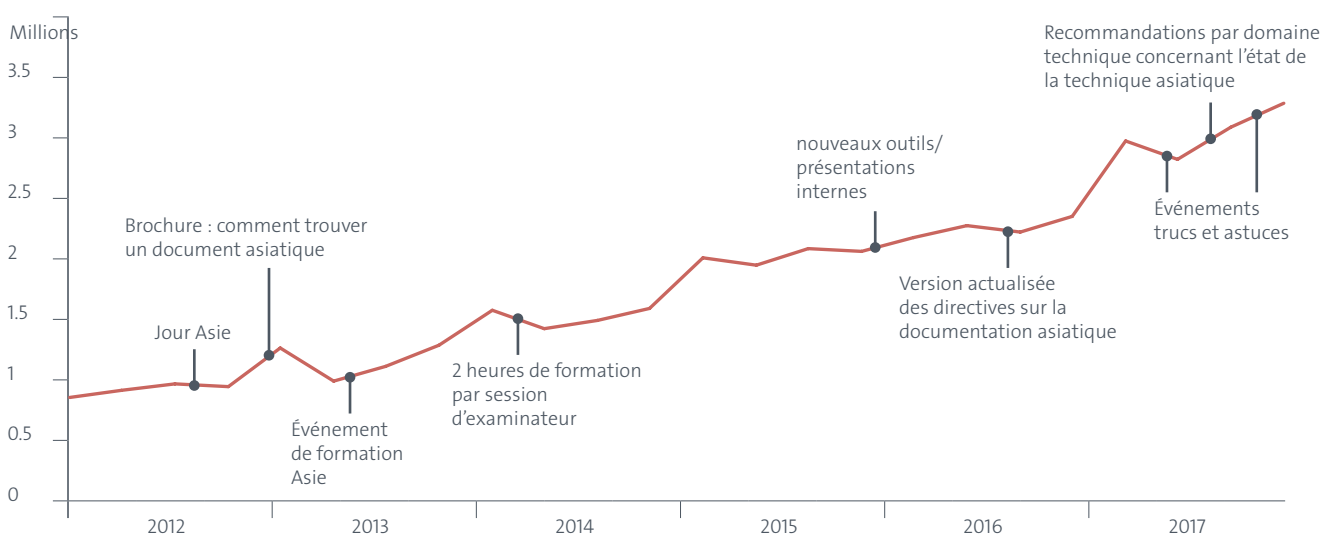
Ces changements à l'OEB ont été couplés à des campagnes de formation et de sensibilisation étendues comme celle menée par le Groupe d'experts des brevets asiatiques (APEG). L'APEG a été fondé en 2007 par un groupe d'examineurs et un directeur parrain, et comprend actuellement une centaine de collaborateurs issus de tous les départements. L'APEG sensibilise les examinateurs sur l'importance de la documentation asiatique et la manière dont elle pourrait être exploitée plus efficacement.

En 2016, deux outils supplémentaires ont été introduits pour aider les examinateurs avec les schémas de classification japonais FI/F-terms, qui servent souvent de point de départ pour la recherche dans les domaines techniques recouvrant un grand nombre de demandes japonaises. En 2017, l'APEG a préparé un recueil de recommandations techniques spécialisées par domaine sur la manière d'accéder efficacement à la documentation asiatique pendant les recherches. Plusieurs centaines d'examineurs experts dans leurs domaines de classification ont défini des tactiques de recherche optimale pour la documentation asiatique.

Ces investissements en formation, outils et documentation ont permis aux examinateurs d'effectuer des recherches plus approfondies. Par exemple, le nombre de consultations d'une traduction automatique de document asiatique sans document apparenté a été multiplié par 3 entre 2012 et 2017. La figure 3 montre la corrélation entre l'augmentation des documents asiatiques consultés et les différentes initiatives.

Figure 3

Évolution de la consultation de documentation sur l'état de la technique asiatique traduit en masse et impact des initiatives de formation et de sensibilisation



S'en est également suivie une augmentation des citations de documents d'origine asiatique dans les rapports de recherche européens. En 2016, l'OEB a cité pour la première fois davantage de documents provenant de Chine que de Corée.

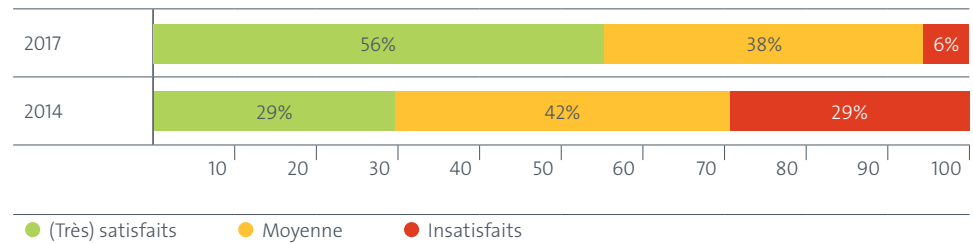
Les améliorations mises en œuvre par l'OEB sont clairement visibles, ainsi que nos enquêtes de satisfaction des utilisateurs le montrent : alors que seulement 29 % des utilisateurs étaient satisfaits ou très satisfaits de la couverture de la documentation asiatique par l'OEB

Les pionniers de l'APEG ont imaginé qu'il serait un jour aussi facile pour les examinateurs de l'OEB de retrouver et de citer des brevets d'origine asiatique que des brevets européens. Aujourd'hui, c'est presque devenu une réalité.

en 2014, ce pourcentage s'est hissé à 56 % en 2017. En outre, le pourcentage d'utilisateurs insatisfaits ou très insatisfaits a reculé de 29 % à 6 % seulement.

Figure 4

Satisfaction des utilisateurs quant à la couverture de la documentation asiatique par l'OEB



2.5.2 Documentation normative

Les bases de données de l'OEB contiennent plus de trois millions de documents relatifs aux normes, et constituent la collection la plus complète de tous les offices de brevets dans le monde. L'OEB est le seul office de brevets qui cite les versions provisoires de documents normatifs.

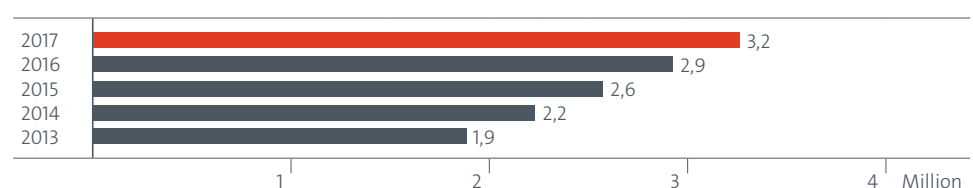
Les normes définissent des ensembles de caractéristiques ou de qualités applicables à des produits, des procédés, des services ou des matériaux. Elles sont généralement élaborées par des organismes de normalisation suivant un consensus entre les différentes parties prenantes économiques. Au cours de la précédente décennie, les normes ont acquis une importance croissante en tant qu'état de la technique pertinent, en particulier dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (ICT).

Profondément conscient de cette problématique, l'OEB a de longue date établi d'excellentes relations avec les principaux organismes de normalisation. Cette étroite coopération lui a permis de construire un nombre croissant de bases de données de normes. L'OEB compte actuellement 13 bases de données de normes explorables, accessibles aux examinateurs et gérées par une équipe de neuf documentalistes affectés aux bases de données des organismes de normalisation dans le secteur ICT.

Les bases de données de l'OEB contiennent aujourd'hui plus de trois millions de documents relatifs aux normes, constituant la collection la plus complète de tous les offices de brevets dans le monde. L'OEB est le seul office de brevets qui cite les versions provisoires de documents normatifs. Ce point est d'une importance fondamentale, car les versions finales des normes sont souvent publiées trop tard pour avoir une utilité pratique lors de l'examen de certaines demandes. Dans des domaines technologiques centraux, tels que le codage et la compression vidéo, près de 73 % des rapports de recherche émis par l'OEB contiennent des citations de documents normatifs.

Figure 5

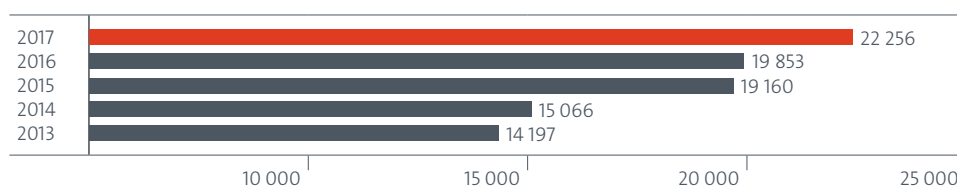
Nombre de documents entrés dans les bases de données d'organismes de normalisation de l'OEB 2013-2017



Les documents normatifs sont consultés plus souvent par nos examinateurs, et sont par conséquent plus fréquemment utilisés au cours de la procédure d'examen des brevets et cités dans nos rapports de recherche. Quelques centaines seulement de ces documents ont été mentionnés dans les rapports de recherche de l'OEB en 2004, puis ce nombre a augmenté régulièrement, atteignant plus de 22 000 l'an dernier.

Figure 6

Nombre de citations des organismes de normalisation figurant dans les rapports de recherche de l'OEB 2013-2017



Chacun des aspects de notre quotidien étant peu à peu pénétré par les technologies ICT, l'intégration de la documentation normative complète dans l'état de la technique accessible en recherche va devenir une tâche de plus en plus ardue pour l'OEB. L'Office s'engage résolument à consacrer les ressources nécessaires dans ce domaine prioritaire afin d'assurer que la documentation normative est utilisée pour contribuer à produire des rapports de recherche complets et des examens minutieux à l'OEB.

2.5.3 Les outils électroniques dans la procédure de délivrance des brevets

Des améliorations ont été apportées aux outils de recherche, d'examen et de classification qui aident les examinateurs de brevets à accéder à la collection de documents 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 facilement la pertinence d'un document.

Les améliorations suivantes méritent également d'être signalées :

- Depuis juin 2017, une validation obligatoire par le président et le supérieur hiérarchique concernant la conformité des produits dans le cadre du contrôle qualité opérationnel a été mise en place. Cette extension du soutien par l'automatisation a été élaborée afin de contribuer au processus de qualité opérationnelle et dans le même temps, améliorer l'automatisation, en intégrant la possibilité d'utiliser des lecteurs de code-barre.
- En 2017, un outil dédié pour la recherche dans la documentation normative a été lancé afin de favoriser une exploitation optimale des propriétés intrinsèques des bases de données de normes : il propose un ensemble de filtres avancés permettant de supprimer rapidement les résultats redondants et d'identifier les classes de documents les plus pertinentes, et donc d'améliorer l'expérience de recherche pour les examinateurs.
- Le développement des outils de classification s'est poursuivi.

La rationalisation et la simplification de l'automatisation des procédures de délivrance des brevets permettent aux examinateurs de concentrer leurs efforts sur la recherche et l'examen des demandes de brevets.

3. L'assurance qualité dans la procédure brevets

3.1 Early Certainty

En réponse au besoin des utilisateurs de recevoir rapidement les services, l'OEB a engagé une initiative connue sous le nom d'Early Certainty afin d'accélérer la procédure de délivrance des brevets. Lancée en 2014 afin d'accélérer la fourniture des résultats des recherches, elle a été étendue en 2016 pour améliorer la rapidité dans les procédures d'examen quant au fond et d'opposition.

En deux ans seulement, l'objectif de rapidité des recherches, consistant à remettre les rapports de recherche (avec des opinions écrites sur la brevetabilité) aux demandeurs dans un délai median de six mois, a été atteint. Les demandeurs tirent ainsi profit d'une base saine pour la prise de décision très tôt dans la procédure. Cette évolution bénéficie également aux tiers et au grand public, améliorant la transparence sur les dossiers en instance en Europe.

Pour ce qui concerne l'examen et l'opposition, l'OEB a déjà commencé à réduire le temps pris pour conclure ces procédures. D'ici à 2020, la procédure d'examen se déroulera en moyenne sur 12 mois, du dépôt d'une demande d'examen valable à l'envoi de l'intention de délivrance par l'examineur. La durée globale de la procédure d'opposition pour les dossiers standard sera également réduite, en moyenne, à 15 mois. Il convient toutefois de noter que ces objectifs en matière d'opposition ne portent que sur les dossiers standard, qui représentent environ 70 % des cas. En règle générale, l'OEB applique le principe selon lequel un examen ou une opposition doivent prendre le temps nécessaire pour produire un résultat d'excellente qualité.

Figure 7

Objectifs de l'OEB dans le cadre des initiatives Early Certainty

Les objectifs de rapidité des recherches de l'OEB ont été atteints et les délais de traitement des procédures d'examen et d'opposition diminuent d'année en année.

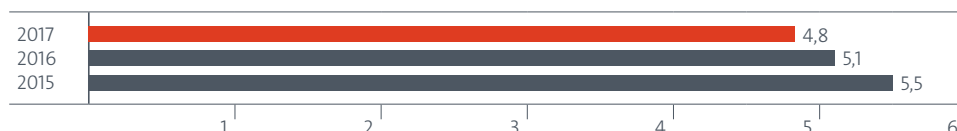
Rapports de recherche	Durée de l'examen	Durée de l'opposition
Rapports de recherche fournis dans les 6 mois à compter de la réception de la requête	Durée de l'examen réduite à tout juste 12 mois en moyenne d'ici 2020	Oppositions clôturées au bout de 15 mois en moyenne, en veillant à ce que les parties soient entendues
Délais de recherche actuels 4,8 mois	Délais d'examen actuels 22,1 mois	Durée actuelle des procédures d'opposition 22,4 mois

3.1.1 Délai de recherche

En 2017, l'OEB a publié ses recherches et opinions écrites dans un délai médian de 4,8 mois.

Figure 8

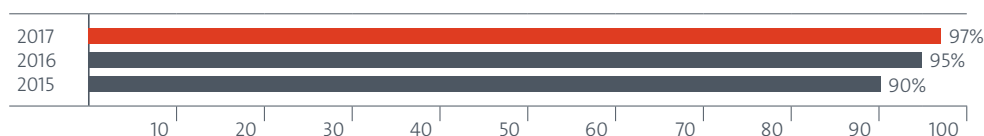
Délai médian de remise des rapports de recherche de l'OEB (en mois à compter de la réception)



L'OEB a inscrit l'amélioration des délais PCT parmi ses objectifs principaux. Le pourcentage de rapports de recherche internationale publiés par l'OEB avec la demande (publications A1) a été porté de 95 % fin 2016 à 97 % en 2017.

Figure 9

Pourcentage de recherches internationales au titre du Chapitre 1 du PCT réalisées à temps pour la publication avec la demande (publication A1)

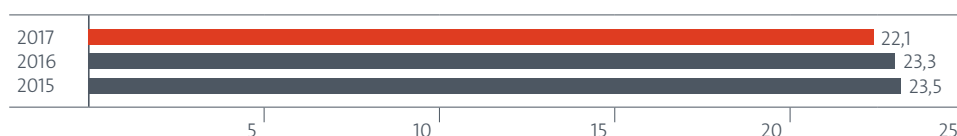


3.1.2 Délai d'examen

En 2017, le délai médian d'examen a été encore réduit à 22,1 mois.

Figure 10

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



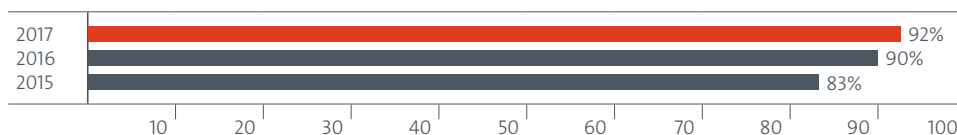
La rapidité a également été améliorée en ce qui concerne la procédure d'examen selon le PCT. Le pourcentage de demandes internationales déposées auprès de l'OEB en tant qu'IPEA⁷ pour lesquelles un rapport d'examen préliminaire international (IPER⁸) a été émis dans les 28 mois à compter de la date de priorité est passé de 90 % fin 2016 à 92 % en 2017, soit une augmentation totale de 16 points de pourcentage depuis 2012.

7 IPEA : International Preliminary Examination Authority (administration chargée de l'examen préliminaire international).

8 IPER : International Preliminary Examination Report (Rapport d'examen préliminaire international).

Figure 11

Pourcentage d'examens au titre du chapitre II du PCT réalisés dans un délai de 28 mois à compter de la date de priorité

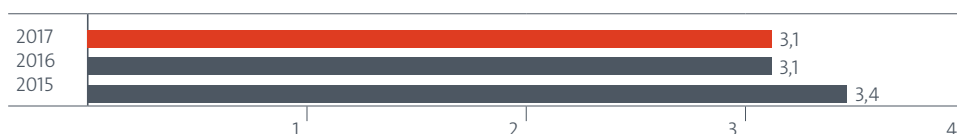


3.1.3 Délai avant l'action d'examen accéléré

Cet indicateur montre le délai médian d'envoi d'une communication ou d'une intention de délivrer, lorsque l'examen accéléré a été requis (PACE). Le délai pour l'envoi d'une communication ou d'une intention de délivrance dans le cadre de PACE est de 3 mois ; en 2017, le délai médian pour envoyer la première notification au stade de l'examen après une demande d'examen accéléré était de 3,1 mois, et 75 % des notifications étaient émises en moins de 3,8 mois.

Figure 12

Délais PACE (en mois) pour l'envoi d'une notification au stade de l'examen ou d'une notification proposant la délivrance d'un brevet

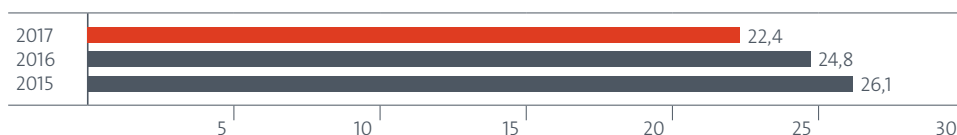


3.2 Délai d'opposition

La durée de la procédure d'opposition a chuté à 22,4 mois en 2017 (médiane).

Figure 13

Durée de la procédure d'opposition, en mois



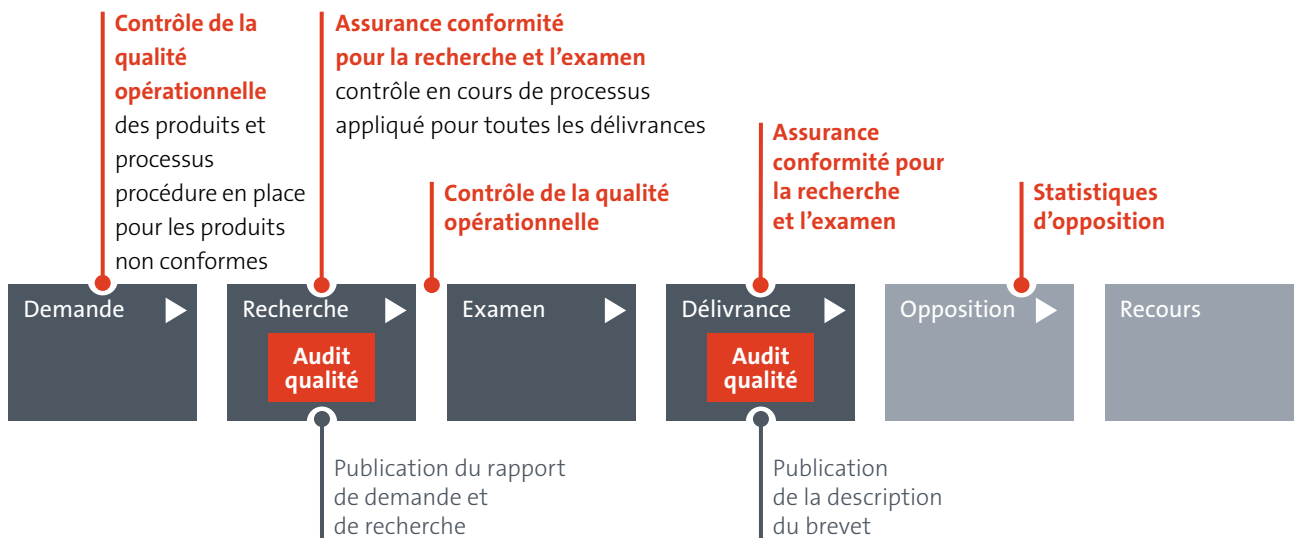
3.3 L'assurance qualité dans la procédure de délivrance de brevets

Un certain nombre de décisions sont prises pendant une procédure brevets, et plusieurs documents sont rédigés ; les plus importants sont le rapport de recherche européen élargi, 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 pour la recherche et l'examen (CASE) sont effectués à des moments-clés de la procédure, qu'il s'agisse de la recherche ou de l'examen quant à la forme ou au 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.

Figure 14

Assurance qualité sur l'ensemble du processus de brevet



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

Le système de vérification des dossiers, l'Assurance conformité pour la recherche et l'examen (CASE), est une vérification de la qualité en cours de processus. Chaque intention de délivrer un brevet est vérifiée, ainsi qu'un échantillon de 9600 recherches sur l'état de la technique. Les éventuelles non-conformités détectées sont corrigées avant l'envoi aux demandeurs (contrôle pré-délivrance).

Pour 2017, les indices de conformité CASE s'établissent à 98,2 % pour les recherches et 96,9 % pour les délivrances, des chiffres proches de ceux des années précédentes. Le processus CASE a été déployé progressivement dans le temps et son usage s'est largement répandu parmi les examinateurs de brevets. Des mesures ont été mises en œuvre en 2017 pour en généraliser l'usage, notamment grâce à des sessions de formation dédiées. Un nombre légèrement plus important de non-conformités a ainsi été enregistré, expliquant la relative baisse de conformité observée entre 2016 et 2017.

Figure 15

Résultats du contrôle qualité CASE pour les produits de recherche de l'OEB

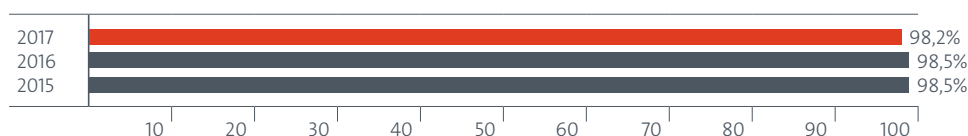
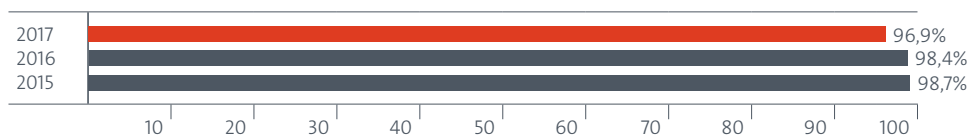


Figure 16

Résultats du contrôle qualité CASE pour les délivrances de brevet de l'OEBs



3.5 Audit produit

La direction Audit qualité (DQA) de l'OEB examine la conformité des documents élaborés par les examinateurs de brevets et les agents des formalités avec les dispositions juridiques applicables. La DQA réalise des audits annuels des rapports de recherche européenne et internationale, des demandes ayant fait l'objet d'une proposition de délivrance, ainsi que de la classification des documents. En outre, la DQA réalise tous les deux ans un audit des décisions d'opposition et de rejet. Les documents et processus des agents des formalités sont audités de manière sélective sur la base des risques identifiés dans ce domaine de travail.

Les résultats 2017 des audits qualité ont confirmé les résultats des années précédentes, en ce que les objectifs de conformité étaient généralement atteints. Les audits donnent lieu à des recommandations ciblées d'amélioration, aujourd'hui mises en œuvre au moyen d'actions spécifiques.

Figure 17

Rapports de recherche conformes d'après les audits qualité

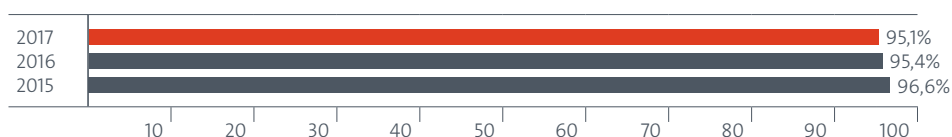
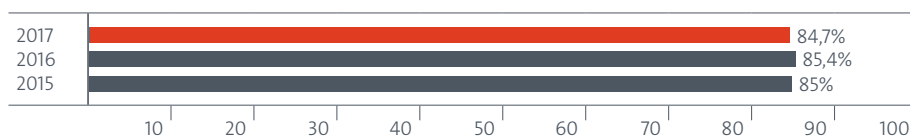


Figure 18

Délivrances de brevets conformes d'après les audits qualité



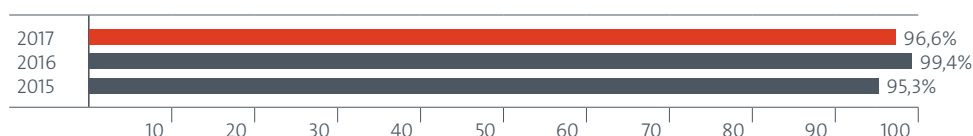
3.6 Contrôle qualité opérationnel de l'administration des brevets (PA-OQC)

Le contrôle qualité opérationnel des processus d'administration des brevets et des produits (PA-OQC) consiste en des 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 centralisée. Un rapport trimestriel est présenté à la direction de l'OEB, qui complète alors le processus en mettant en place les actions correspondantes dans le travail quotidien des agents des formalités 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 la procédure de délivrance du brevet. Les résultats 2017 correspondent à la fourchette normale attendue pour ce contrôle qualité spécifique.

Figure 19

Contrôle qualité de l'administration des brevets, conformité en pourcentage



3.7 Assurance qualité de la classification

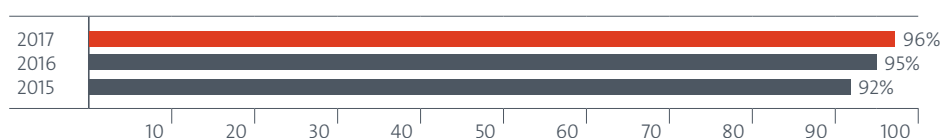
La Classification coopérative des brevets (CPC) est un outil essentiel, garantissant la fiabilité et l'efficacité des recherches d'antériorité, pas uniquement au sein de l'OEB, mais aussi pour de nombreux autres offices des brevets et utilisateurs externes d'Espacenet. Des symboles de la CPC sont attribués aux demandes de brevets et aux autres documents par des classificateurs de l'OEB et d'autres offices ; ils sont 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 lors de l'examen ultérieur.

En tant que copropriétaire de la CPC avec l'USPTO, l'OEB a mis en place un système de vérifications qualité afin de s'assurer que les symboles de classification de la 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 d'information aux classificateurs et orienter des actions d'améliorations spécifiques.
- Chaque année, une équipe d'auditeurs effectue l'audit de classification sur un échantillon de documents, afin de définir un indice de référence 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.

Figure 20

Qualité de la classification (conformité en pourcentage)



Fin 2017, il n'y avait que 11 000 documents en attente de classification à l'OEB, en parfaite adéquation avec le plan de l'Office pour l'année.

3.8 Information brevets et activités post-délivrance

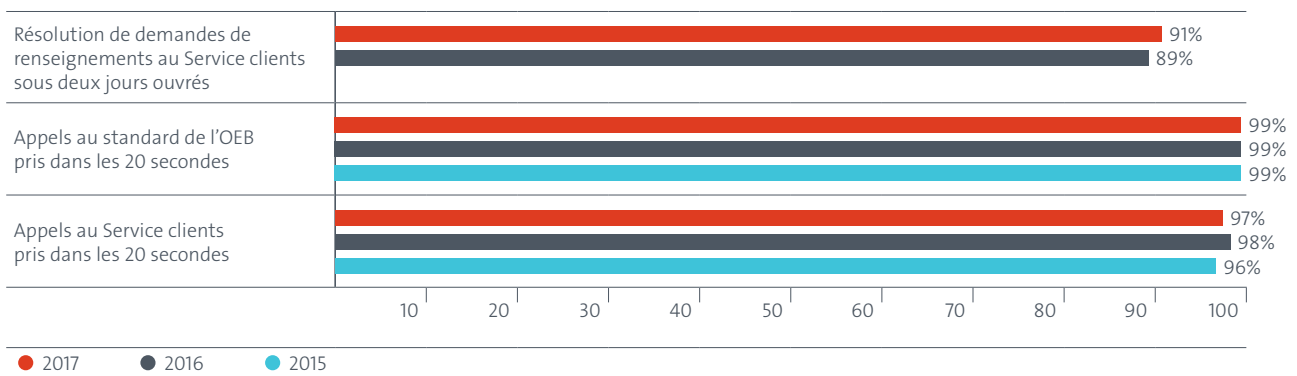
Cette partie aborde l'ensemble des activités liées à la publication des documents et des services liés aux brevets, ainsi que la gestion des informations post-brevet. La sécurité juridique conférée par la délivrance de brevets par l'OEB est grandement conditionnée par l'exactitude de la description du 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 aussi étroitement le calendrier de ces opérations, afin de s'assurer que la publication des informations ne subisse aucun retard.

3.9 Service clients

Le Bureau des utilisateurs de l'OEB a pour mission d'améliorer les interactions avec les utilisateurs, et de comprendre leur logique opérationnelle. Un point de contact unique a été établi pour permettre une organisation de travail transparente, afin de répondre aux demandes des clients de manière satisfaisante et dans les délais et d'améliorer les services aux utilisateurs. Au total, 65 926 requêtes, enregistrées comme tickets de service, ont été orientées par le Bureau des utilisateurs vers les différents services opérationnels en 2017.

Figure 21

Performances du Bureau des utilisateurs



Une interaction continue et directe entre les demandeurs et les chargés de compte de l'OEB a été instaurée afin de répondre aux besoins des utilisateurs et de maximiser les bénéfices de l'automatisation grâce à la formation des utilisateurs. Ce concept de gestion des comptes a été élargi en 2017 aux demandeurs non européens. Les chargés de compte contribuent à l'amélioration continue en collectant des informations opérationnelles qui permettent l'amélioration des outils et procédures de l'OEB.

3.10 Audits du système de gestion de la qualité

Une autorité de certification indépendante, accréditée ISO, a effectué 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). Des audits de suivi annuel ont par ailleurs été conduits, permettant de rassurer sur la capacité du QMS à satisfaire à toutes les exigences de la norme ISO 9001, et donc de contribuer à l'amélioration continue.



M. Frank Graichen remettant le certificat ISO 9001:2015 de l'OEB au Président Benoît Battistelli en décembre 2017

En plus des audits externes, l'OEB réalise des audits réguliers des procédures du système de gestion de la qualité en effectuant des audits internes du QMS, pour garantir son efficacité. Les audits sont conduits par des membres de différents services, formés pour devenir auditeurs ISO 9001. En réalisant des audits du QMS, l'OEB surveille en continu ce système afin d'être en mesure de détecter toute défaillance potentielle. Les constats des audits sont enregistrés et suivis à l'aide de plans d'action jusqu'à la résolution des problèmes et la vérification de l'efficacité.

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) fournissent des données d'entrée réutilisées dans les plans d'action qualité annuels, visant l'amélioration continue.

« Les retours d'expérience des utilisateurs sont des composants essentiels du QMS de l'OEB. Ils sont systématiquement examinés et analysés afin d'identifier les opportunités d'amélioration. »

Frank Graichen, Directeur exécutif de DQS GmbH

4. Utilisateurs et parties prenantes

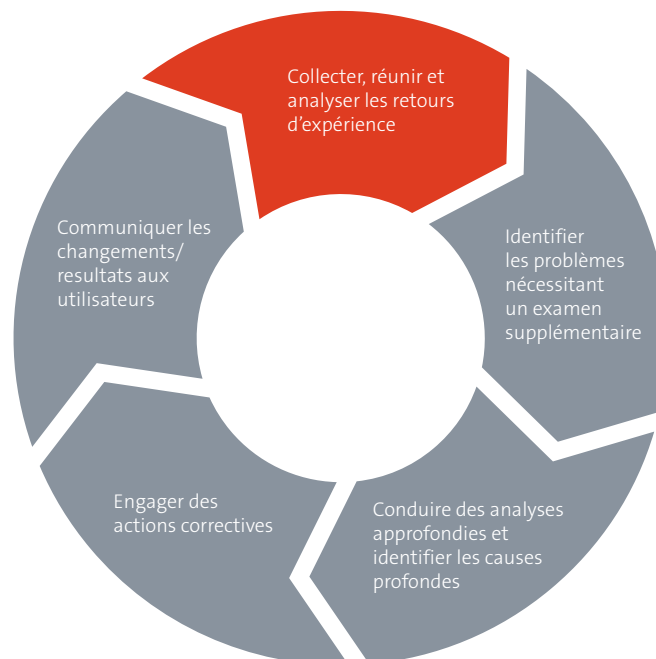
4.1 Sources des retours d'expérience des utilisateurs

Les retours d'expérience des utilisateurs sont un élément central du système de gestion de la qualité de l'OEB. Ils aident à prendre des décisions éclairées et contribuent ainsi aux efforts déployés par l'Office pour remplir sa mission. Les éléments individuels des retours d'expérience des utilisateurs ne sont jamais considérés de façon isolée. À l'OEB, nous réunissons de nombreuses sources de retours d'expérience d'utilisateurs et les croisons afin d'identifier les corrélations et les tendances. Ce processus produit un tableau complet du sentiment des utilisateurs sur un large éventail de sujets et permet à la direction de l'OEB de mieux comprendre les domaines dont les utilisateurs du travail de l'Office sont satisfaits, et ceux dont les utilisateurs pensent qu'ils pourraient être améliorés. Toutes ces informations passent également par le système de gestion de la qualité de l'Office, de telle sorte que les opportunités d'amélioration peuvent être identifiées, analysées plus en détail, et faire l'objet d'actions si nécessaire.

Figure 22

Analyse des retours d'expérience des utilisateurs

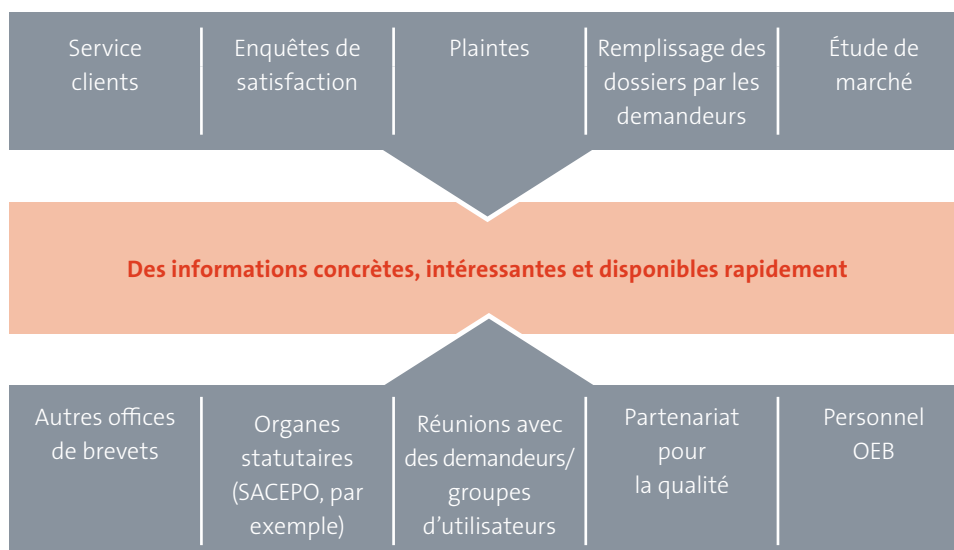
Les retours d'expérience des utilisateurs sont des composants essentiels du QMS de l'OEB. Ils sont systématiquement examinés et analysés afin d'identifier les opportunités d'amélioration.



Les améliorations de la qualité fondées sur les retours d'expérience des utilisateurs commencent généralement par des analyses de ceux-ci qui sont suivies au moyen d'études internes visant à déterminer si les perceptions des utilisateurs sont limitées à certains domaines techniques, ou sont des problèmes plus généralisés. Après cette phase d'analyse détaillée, la direction de l'OEB décide si des actions doivent être entreprises ou non. Si tel est le cas, cela peut donner lieu par exemple à des formations ciblées, voire à une révision des sections concernées des Directives. Il est aussi important de communiquer clairement et rapidement avec les utilisateurs sur les modifications et les réactions aux retours d'expérience des utilisateurs – un élément crucial du dialogue avec les parties prenantes.

Figure 23

Sources des retours d'expérience des utilisateurs évalués par l'OEB



4.2 Réunions avec les utilisateurs

Partenariat pour la qualité

Depuis de nombreuses années, l'OEB organise des réunions dédiées baptisées Partenariat pour la qualité, avec des organisations d'utilisateurs européens et américains (EPI, Business Europe, AIPLA, IPO) qui représentent les régions d'où proviennent la plupart des demandes déposées à l'OEB. En 2012, l'OEB a commencé à organiser également des réunions Partenariat pour la qualité avec des utilisateurs japonais (JPAA et JIPA) et en 2014 ces réunions ont à nouveau été étendues afin d'accueillir des échanges ouverts avec les utilisateurs chinois (PPAC) et coréens (KINPA) du système européen de brevets.

Visites des entreprises

L'une des missions historiques de l'OEB est un programme de vulgarisation extensif au titre duquel des examinateurs et d'autres collaborateurs rendent visite aux parties prenantes afin de

- les informer des évolutions du cadre juridique,
- prendre connaissance des dernières innovations technologiques,
- discuter d'aspects spécifiques de la pratique et de la procédure,
- et obtenir un retour d'information important sur la performance de l'OEB.

Ainsi, dans le cadre de ce programme, environ 1/3 des examinateurs (environ 1400) rendent visite aux utilisateurs chaque année.

Praktika Extern et Praktika Intern

Le programme Praktika Extern, lancé en 2011, place des examinateurs expérimentés de l'OEB pendant deux ou trois semaines auprès de demandeurs et de cabinets juridiques. Ce programme est pour les examinateurs l'occasion de mieux comprendre les problèmes et défis rencontrés par les demandeurs et donne également aux parties prenantes externes la possibilité d'observer directement la manière dont les examinateurs abordent leur travail. Le programme Praktika Intern est destiné aux représentants professionnels expérimentés.

Il est organisé par l'Académie européenne des brevets. Environ 20 stagiaires passent chaque année trois semaines à l'OEB à travailler sur des dossiers réels sous la supervision d'un examinateur. La combinaison des expériences et des retours d'information des participants sur ces programmes est extrêmement précieuse pour permettre à l'Office de comprendre les besoins des utilisateurs.

Groupe de travail sur la qualité du SACEPO (Standing Advisory Committee before the EPO)

Le Standing Advisory Committee before the European Patent Office (SACEPO) a été créé en 1978 afin que les parties intéressées aient leur mot à dire dans le développement du système de brevet européen. En 2017, un groupe de travail du SACEPO dédié a été instauré afin de traiter exclusivement des sujets liés à la qualité. Ses membres sont des représentants issus de l'industrie, des acteurs du domaine des brevets et d'associations d'utilisateurs, dont des mandataires en brevets de plusieurs États membres de l'OEB, des 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.

La dernière réunion a balayé un large éventail de sujets, allant de la récente réorganisation structurelle de l'OEB aux mesures d'amélioration de la qualité, en passant par les efforts pour réduire les délais. Une grande partie de la journée a été consacrée à des points de discussion soulevés par les membres externes du groupe de travail et s'est poursuivie par les actions résultant des discussions des années précédentes.

Plaintes

La gestion des plaintes est centralisée par la direction principale Support aux utilisateurs et Gestion de la qualité (PD USQM). Lorsqu'elle traite le fond des plaintes, la PD USQM entre directement en contact avec les départements concernés afin qu'ils puissent comprendre ensemble la cause profonde du problème et décider ce qui peut être fait pour le résoudre et prévenir sa réapparition ultérieure. L'OEB met tout en œuvre pour traiter les plaintes dans les 20 jours ouvrables suivant leur enregistrement.

Enquêtes de satisfaction des utilisateurs

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 leur indépendance. Les enquêtes sur les services de recherche et d'examen sont menées dans les trois langues officielles : allemand, anglais et français, ainsi qu'en japonais et, depuis 2018, en chinois. Des enquêtes sur les services d'opposition de l'OEB ont également été introduites dans le programme d'enquêtes.

Les enquêtes sur les services de recherche et d'examen sont organisées par domaine technique, et tous les domaines sont couverts sur un cycle de trois ans. Des entretiens téléphoniques sont menés auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs des services de recherche et d'examen 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. Environ 3000 entretiens sont conduits chaque année, totalisant près de 9000 entretiens sur le cycle de trois ans. Une méthodologie similaire est appliquée aux enquêtes sur les services d'opposition.

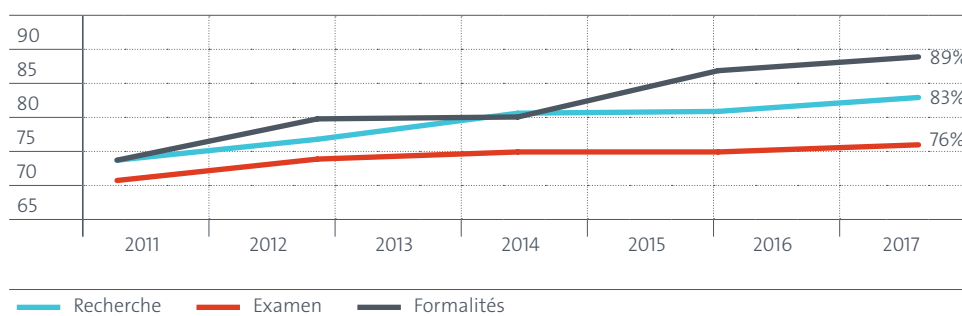
Des entretiens en ligne sont menés auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs des services des formalités de l'OEB afin d'évaluer la satisfaction des utilisateurs pour les services d'administration des brevets. L'échantillon est constitué d'utilisateurs ayant contacté le service clients de l'OEB au cours des 12 mois précédents. Jusqu'à 1500 entretiens sont conduits chaque année.

4.3 Niveaux de satisfaction globale

Une augmentation de la satisfaction globale concernant les services et produits de l'OEB ressort nettement des résultats des enquêtes de satisfaction des utilisateurs (USS). Entre 2014 et 2017, la satisfaction globale relative au travail effectué par la DG 1 est passée de 78 % à 80 %. La satisfaction globale des utilisateurs quant au travail de recherche demeure à un niveau élevé (83 % d'utilisateurs (très) satisfaits en 2017). Entre 2015 et 2017, les niveaux de satisfaction des utilisateurs concernant les services d'administration des brevets ont été portés de 80 % à 89 %.

Figure 24

Évolution de la satisfaction des utilisateurs 2011- 2017



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 2017.

Depuis 2010, le magazine Intellectual Asset Management (IAM) publie des résultats d'enquêtes qu'il mène sur des sujets de propriété intellectuelle. Son enquête 2017⁹ a de nouveau montré que les produits et services de l'OEB sont considérés comme les meilleurs proposés par les différents offices de l'IP5.

4.3.1 Satisfaction quant aux produits de recherche de l'OEB

Les réponses à l'enquête de satisfaction des utilisateurs montrent une amélioration de l'opinion des personnes interrogées au sujet de la qualité des recherches de l'OEB, avec une satisfaction globale (satisfaits ou très satisfaits) passant de 79 % en 2014 à 83 % en 2017. Cette hausse de la satisfaction peut être reliée aux mesures prises par l'Office pour améliorer son niveau de service.

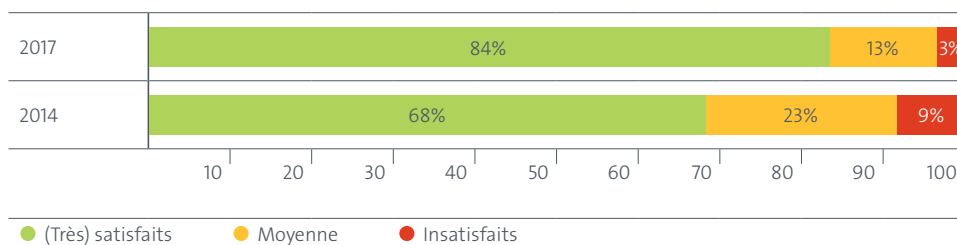
Depuis l'introduction de l'initiative Early Certainty from Search (ECfS), le temps pris pour remettre les rapports de recherche internationaux et européens aux demandeurs a diminué. Conséquence de l'initiative ECfS, les perceptions des utilisateurs concernant les délais de recherche de l'OEB ont été améliorées, passant de 68 % de personnes interrogées satisfaites ou très satisfaites en 2014, à 84 % en 2017.

La diminution des délais de recherche a eu pour résultat d'améliorer la satisfaction des utilisateurs.

⁹ www.iam-media.com/Magazine/Issue/84/Features/The-year-America-fought-back (en anglais)

Figure 25

Satisfaction des utilisateurs quant aux délais de recherche de l'OEB
(sur 4 clusters étudiés en 2017).



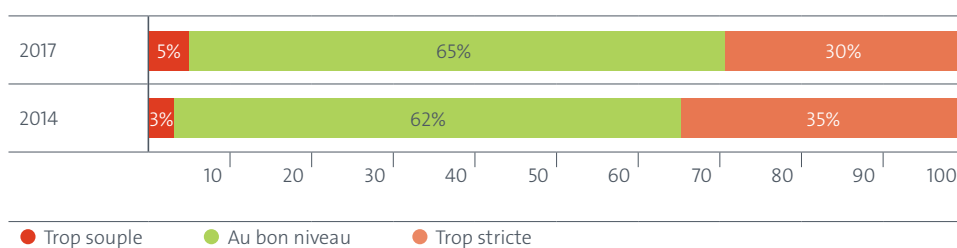
4.3.2 Satisfaction concernant l'examen quant au fond de l'OEB

La satisfaction des utilisateurs quant aux services d'examen de l'OEB a légèrement augmenté, de 75 % en 2014 à 76 % en 2017 (utilisateurs satisfaits ou très satisfaits).

Nos enquêtes de satisfaction des utilisateurs montrent qu'environ un tiers des utilisateurs a fait l'expérience du programme PACE au cours des 12 derniers mois et qu'environ 40 % d'entre eux ont des interrogations sur l'échéance des prochaines communications officielles. Environ 70 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites des délais de réponse de l'OEB concernant les demandes codées PACE. En 2017, 65 % des utilisateurs ayant participé aux enquêtes en 2017 ont déclaré que l'évaluation de l'activité inventive par l'OEB était « au bon niveau », soit une légère hausse par rapport au taux de 62 % observé en 2014.

Figure 26

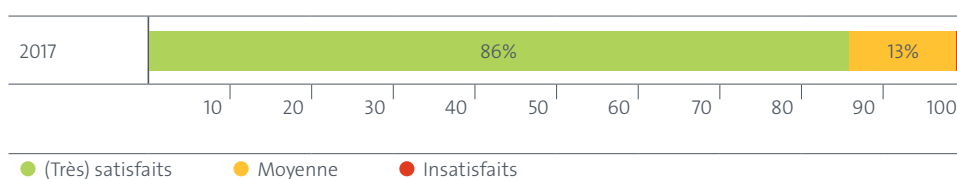
Opinion des utilisateurs concernant le niveau de l'activité inventive
(sur 4 clusters étudiés en 2017)



Selon les résultats des enquêtes de satisfaction des utilisateurs de 2017, 86 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites des bilans des entretiens en face à face ou téléphoniques avec les examinateurs.

Figure 27

Niveaux de satisfaction quant aux entretiens en face à face/téléphoniques
(sur 4 clusters étudiés en 2017)

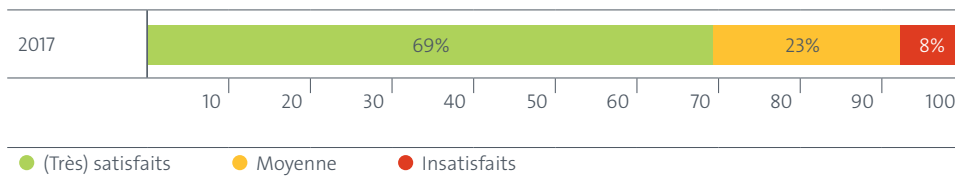


4.3.3 Satisfaction quant à la procédure d'opposition de l'OEB

En 2017, l'enquête de satisfaction des utilisateurs concernant le travail d'opposition a montré que 69 % des utilisateurs en étaient satisfaits ou très satisfaits.

Figure 28

Satisfaction globale quant à la procédure d'opposition de l'OEB



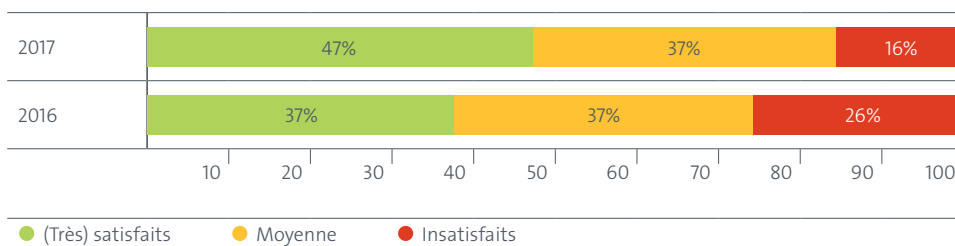
Les résultats de l'enquête ont aussi montré le besoin de réduire la durée globale de la procédure d'opposition. Il s'agit de l'objectif principal de la procédure d'opposition optimisée introduite en 2016 dans le cadre de l'initiative Early Certainty from Opposition.

S'agissant de la durée de la procédure, 47 % des personnes se sont déclarées satisfaites ou très satisfaites en 2017. Cette augmentation significative depuis le niveau de 37 % constaté en 2016 illustre l'impact positif apporté par la procédure d'opposition optimisée et l'initiative Early Certainty from Opposition. Sachant que la nouvelle procédure a été introduite assez récemment et que seulement 63 % des personnes interrogées avaient connaissance des changements mis en œuvre, la satisfaction quant aux délais d'opposition devrait encore augmenter.

La satisfaction quant aux délais de la procédure d'opposition a augmenté en 2017 et devrait encore croître grâce à l'Early Certainty from Opposition.

Figure 29

Satisfaction des utilisateurs quant à la durée globale de la procédure d'opposition



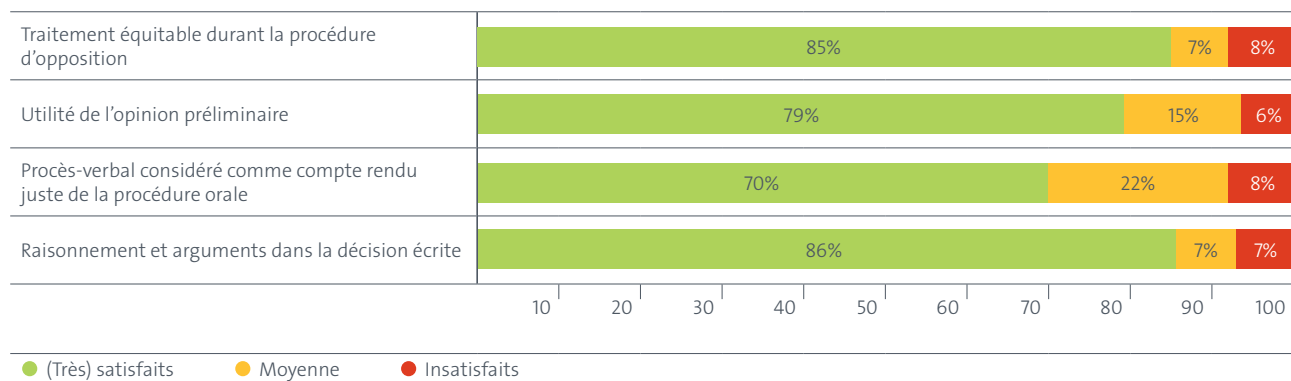
Il est à noter que 86 % des personnes interrogées étaient satisfaites du raisonnement et des arguments exposés dans la décision écrite, tandis que 70 % (contre 72 % en 2016) ont considéré que le procès-verbal de la procédure orale était un compte rendu fidèle des événements.

Au total, 79 % des personnes interrogées ont estimé utile l'opinion préliminaire avant la procédure orale. Détail important pour une procédure de cette nature, 85 % de toutes les personnes interrogées se sont senties traitées de façon équitable pendant la procédure d'opposition.

85 % des personnes interrogées ont déclaré se sentir traitées de façon équitable dans le cadre des procédures d'opposition à l'OEB.

Figure 30

Satisfaction des utilisateurs quant aux différents aspects de la procédure d'opposition (2017)

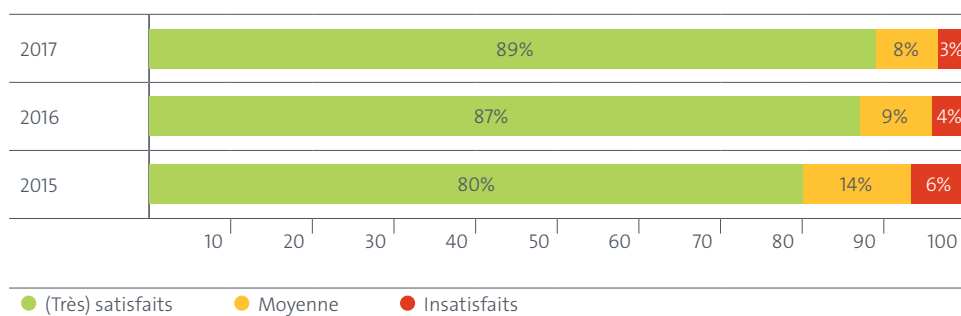


4.3.4 Satisfaction quant au travail de formalités de l'OEB

En 2017, les niveaux de satisfaction des utilisateurs concernant le travail de formalités de l'OEB étaient très élevés (89 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites). Les utilisateurs ont également exprimé une forte satisfaction quant aux divers aspects du travail effectué par le personnel des formalités.

Figure 31

Satisfaction des utilisateurs quant aux formalités

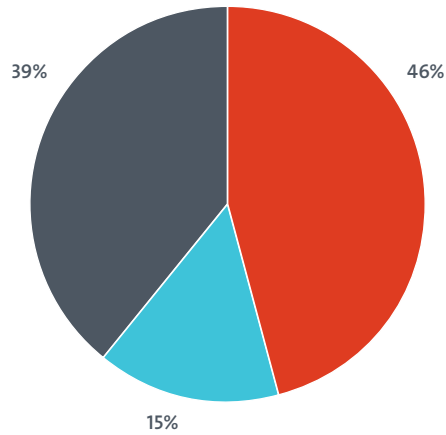


4.4 Plaintes

À l'OEB, les plaintes se définissent ainsi : n'importe quel retour d'expérience (écrit ou oral) sur un service ou un produit 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 retours d'information intéressante de la part des utilisateurs, permettant à l'OEB d'évaluer comment des changements peuvent améliorer encore la qualité. L'OEB met à disposition un outil en ligne très pratique 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.

Figure 32

Plaintes par sujet

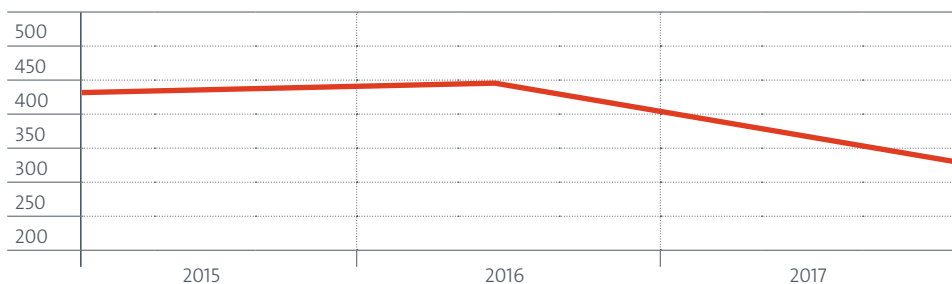


● Produits et services d'examineur ● Produits et services d'administration des brevets
 ● Autres produits et services

Toute plainte reçue pendant un examen ou une procédure d'opposition en cours, et relative à une question de procédure ou de fond dans un dossier spécifique, est disponible dans le fichier public d'inspection, avec toutes les réponses correspondantes de l'Office. Le nombre de plaintes depuis la mise en place de l'outil d'enregistrement en 2014 a légèrement augmenté, mais il demeure très faible si l'on considère que l'Office a effectué plus de 400 000 démarches de recherche et d'examen l'année dernière. En 2017, 334 plaintes formelles ont été reçues, contre 449 en 2016. Sur ce nombre, 46 % des plaintes formelles étaient liées au travail des examinateurs et 15 % à la procédure administrative.

Figure 33

Nombre de plaintes officielles enregistrées 2015-2017



5. Observations finales

2017 a été une belle année pour la qualité à l'OEB. En janvier, l'Office a accueilli la première réunion du groupe de travail sur la qualité de la SACEPO nouvellement créé. En été, l'OEB a publié son premier rapport sur la qualité, décrivant son QMS et les mesures prises pour renforcer la qualité sur l'ensemble de la procédure de délivrance des brevets. L'année s'est conclue sur un autre temps fort, la recertification de notre système de gestion de la qualité suivant la nouvelle version de la norme ISO 9001. Aucune non-conformité n'a alors été relevée.

En 2018, les plans d'actions qualité de l'OEB introduisent des mesures spécifiques afin d'améliorer encore davantage la qualité des services de recherche, d'examen et d'opposition. En outre, la nouvelle structure opérationnelle étant intégrée, une coopération plus étroite entre les agents des formalités et les examinateurs sera source de bénéfices supplémentaires. Les niveaux accrus de spécialisation introduits avec les directions de l'opposition et des formalités centralisées assureront également une meilleure harmonisation et contribueront à réduire les délais de la procédure d'opposition.

La Feuille de route Qualité, axée sur la qualité et l'efficacité, a apporté des bienfaits substantiels. De nombreuses autres initiatives en matière de qualité ont toutefois été engagées à l'OEB à la suite de retours d'expérience des utilisateurs du système de brevet européen. L'OEB est reconnaissant de cette précieuse contribution et encourage les utilisateurs à continuer de lui communiquer leurs impressions, lui permettant en retour de continuer de s'améliorer. Nous sommes conscients qu'il existe toujours une marge d'amélioration, un chantier auquel nous ne manquerons pas de nous atteler en 2018.

Published and edited by
European Patent Office
Munich
Germany
© EPO 2018

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

Design
EPO Graphic Design

Printing
EPO 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
-