



Europäisches
Patentamt
European
Patent Office
Office européen
des brevets

Rapport sur la qualité à l'OEB 2018





Avant-propos

Depuis 2016, le rapport annuel sur la qualité à l'OEB contribue à renforcer la transparence de notre système de gestion de la qualité. Il permet à nos utilisateurs d'avoir une vision complète de l'évolution de la qualité à l'OEB, et aux citoyens de nos États membres de mieux comprendre le système des brevets, lequel joue un rôle vital dans l'économie européenne et dans l'attractivité de l'Europe en tant que carrefour de l'innovation.

Les lecteurs du présent rapport sur la qualité pourront constater que des progrès notables ont été accomplis depuis la publication du précédent rapport. Par exemple, la durée médiane nécessaire à l'envoi d'une notification ou d'une décision relative à la délivrance en cas de requête en examen accéléré (PACE) s'est améliorée, et les enquêtes de satisfaction des utilisateurs ont mis en évidence, entre autres indicateurs positifs, une légère hausse de la satisfaction globale.

J'ai la certitude qu'en poursuivant nos initiatives actuelles en faveur de la qualité, nous pourrions continuer à progresser pas à pas au cours des années à venir, en apportant des solutions efficaces à tous les problèmes en suspens, comme la dégradation passagère des résultats de notre audit interne. En effet, l'une des forces du système de certification ISO 9001 est justement qu'il permet de détecter les points nécessitant des ajustements.

Mais cela ne s'arrête pas là : dans le contexte de la publication de notre plan stratégique, je suis plus que jamais convaincu que nous avons la possibilité d'améliorer drastiquement notre niveau de qualité en déployant un ensemble de nouvelles mesures. C'est pour nous l'occasion d'aller encore plus loin sur la voie que nous suivons avec fierté depuis maintenant 43 ans, en fournissant des brevets de qualité qui offrent une grande solidité juridique dans toute l'Europe. Et grâce au travail effectué en coopération avec nos partenaires internationaux, nous pouvons faire en sorte que ces avancées en matière de qualité aient un impact bien au-delà des frontières de nos États membres.

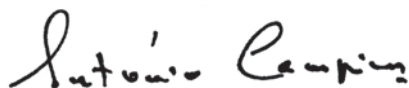
Pour atteindre cet objectif, nous avons choisi de faire de la qualité le point névralgique des changements majeurs que nous comptons introduire au sein de l'Office ces prochaines années. Cette volonté transparait clairement dans le nouveau plan stratégique 2023, où la qualité est présente à tous les niveaux de notre vision pour l'Office. Notre organisation travaillera de manière plus collaborative, permettant ainsi à nos agents hautement qualifiés de partager leurs connaissances et de traiter les dossiers de manière encore plus précise. Nous avons pour ambition de procéder à la transformation numérique de l'Office, ce qui modifiera en profondeur la manière de travailler des examinateurs et des agents des formalités. Ceux-ci pourront en effet tirer profit de nouvelles possibilités informatiques pour offrir des niveaux de qualité supérieurs sur l'ensemble de la procédure de délivrance des brevets. Enfin, nous aspirons à une politique de coopération repensée pour permettre à nos États membres, grâce à des outils adaptés, d'atteindre un meilleur niveau de qualité, tant au niveau national qu'au niveau européen.

Il ne s'agit là que de quelques exemples des évolutions que nous envisageons d'introduire. Ils sont toutefois la preuve que notre démarche d'amélioration de la qualité, bien qu'englobant toujours des ajustements mineurs de notre système de gestion de la qualité, s'étend désormais à l'élaboration de solutions innovantes de grande ampleur, affectant l'ensemble de l'Office. Grâce au soutien et à l'engagement de notre personnel, je suis certain que ces orientations ne resteront pas de simples aspirations, mais seront activement mises en œuvre.

Toutefois, malgré toute la compétence et l'expertise des agents de l'OEB, nous ne pouvons espérer, à nous seuls, atteindre des objectifs aussi ambitieux. L'Office européen des brevets est une organisation qui évolue dans un système de la PI en constante mutation, et il est essentiel que nous maintenions un dialogue soutenu avec nos utilisateurs si nous voulons proposer des services répondant à leurs exigences très élevées. Tout comme nous l'avons fait concernant les technologies de l'information ou la coopération, nous ne devons pas hésiter, pour renforcer la qualité, à réévaluer l'adéquation de nos modes de dialogue et à poser des questions directes de part et d'autre.

Au cours de l'année écoulée, nous avons été confrontés à une problématique essentielle : notre perception de la qualité correspond-elle à celle de nos utilisateurs ? Sur certains points, la réponse a été «non». Mais, plutôt que de prendre peur devant un tel verdict, nous devrions en apprécier la sincérité et l'honnêteté. C'est en jouant cartes sur table que nous pourrions rechercher des solutions et avoir la certitude qu'à l'avenir, lorsqu'il sera question de niveaux de qualité, nous partagerons tous la même vision de ce sujet et pourrions avancer ensemble. Pour mener ces discussions franches, sincères et ouvertes, nous pourrions nous appuyer sur le présent rapport annuel sur la qualité, source d'informations essentielles à l'évaluation de nos progrès.

De nombreux agents de l'OEB ont participé à l'élaboration de ce document, s'assurant qu'il contienne toutes les données utiles à nos utilisateurs et soit publié dans les meilleurs délais. Je tiens à les remercier de leur précieuse contribution, au même titre que toutes les personnes, au sein de l'Office comme en dehors, qui apportent leur concours à l'amélioration de la qualité des brevets européens. Bien qu'ils œuvrent souvent dans l'ombre, les effets positifs de leur travail sont appréciés à de nombreux niveaux.



António Campinos
Président

The EPO vision and mission

Mission

En notre qualité d'office des brevets pour l'Europe, nous sommes fiers de délivrer des brevets de grande qualité et des services efficaces qui favorisent l'innovation, la compétitivité et la croissance économique.

Vision

Nous responsabiliserons et motiverons nos agents afin d'établir des standards universels dans le domaine de la propriété intellectuelle. Notre Office sera efficace et transparent, répondra aux besoins de nos utilisateurs et gèrera avec agilité l'évolution des exigences et des conditions d'un système de brevet mondial dynamique. Notre travail contribuera à rendre le monde plus sûr, plus intelligent et plus durable.

Contents

1.	Évolution sur le plan opérationnel en 2018	10
2.	Les fondements de la qualité à l'OEB	12
2.1	CBE	12
2.2	ISO 9001 et système de gestion de la qualité de l'OEB	13
2.3	Recrutement et formation	13
2.4	Documentation et outils	15
2.4.1	État de la technique asiatique	16
2.4.2	Documentation relative aux normes	16
3.	Un système réactif de gestion de la qualité	17
3.1	Assurance de la conformité pour la recherche et l'examen	18
3.2	Audits qualité	18
3.3	Contrôle qualité opérationnel dans le domaine des formalités (OQC-FO)	19
3.4	Mécanismes de consultation des utilisateurs	19
3.4.1	Enquêtes de satisfaction des utilisateurs	20
3.4.2	Réclamations	22
4.	Étendue du système de gestion de la qualité	23
5.	Dépôt et distribution	23
5.1	Préclassification	23
5.2	Actions en 2018	23
5.3	Remboursements	24
6.	Classification	25
7.	Recherche	26
7.1	Niveau global de satisfaction	26
7.2	Respect des délais en matière de recherche	27
7.3	Couverture de l'état de la technique asiatique	29

7.4	Résultats des audits de qualité	31
7.5	Initiatives prises en 2018	31
7.5.1	Citation de nouveaux documents sur l'état de la technique pendant l'examen	31
7.5.2	Couverture des revendications dépendantes	32
7.6	Perspectives pour 2019	32
7.6.1	Objections pour absence d'unité d'invention	32
7.6.2	Consultation pendant la recherche	32

8. Examen quant au fond 32

8.1	Niveaux de satisfaction globale	33
8.2	Respect des délais en matière d'examen	34
8.3	Traitement accéléré	36
8.4	Objections pour absence de clarté	37
8.5	Évaluation de l'activité inventive	38
8.6	Ajout d'éléments	39
8.7	Évaluation des inventions mises en œuvre par ordinateur (IMO)	41
8.8	Résultats de l'audit qualité	40
8.9	Mesures prises en 2018	42
8.9.1	Mesures découlant des résultats des audits qualité	42
8.9.2	Intention de délivrer un brevet (règle 71(3) CBE)	42
8.9.3	Aspects formels pendant l'examen	43

9. Décisions et publication des documents B 43

10. Procédure d'opposition 44

10.1	Niveau global de satisfaction	44
10.2	Respect des délais dans la procédure d'opposition	45
10.3	Satisfaction concernant d'autres aspects de la procédure d'opposition	46
10.4	Actions entreprises en 2018	47
10.4.1	Examen de l'opposition quant au fond	47
10.4.2	Travail des agents des formalités dans les procédures d'opposition	47

11.	Services en matière de formalités	48
------------	--	-----------

12.	Information brevets et activités post-délivrance	50
------------	---	-----------

13.	Service clientèle	50
------------	--------------------------	-----------

14.	Activités d'échange avec les utilisateurs	52
14.1	Évènements 2018	52
14.2	Activités des chargés de compte	52
14.3	Missions techniques	52
14.4	Partenariat pour la qualité	52
14.5	Groupe de travail SACEPO sur la qualité	53
14.6	Praktika intern	54
14.7	Praktika extern	54
14.8	L'Académie européenne des brevets	55

15.	Conclusions	56
------------	--------------------	-----------

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 l'un des chefs 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 reposent sur la compétence professionnelle et le sens des responsabilités de son management et de ses agents, lesquels s'engagent à respecter les principes suivants :

Sécurité juridique

Les utilisateurs du système du brevet européen s'attendent à ce que les brevets délivrés par l'OEB présentent les meilleures garanties possibles de validité juridique. 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 du brevet européen et à la société européenne.

Amélioration continue

L'OEB s'engage à améliorer en permanence ses formations, 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 autorise et encourage le management et les agents à s'associer aux efforts visant à améliorer la qualité.

Prise de décision éclairée

Les décisions prises à l'OEB reposent sur des faits, ce 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 de 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 perpétue et amplifie la tradition de qualité et d'excellence qui fonde sa réputation.

1. Évolution sur le plan opérationnel en 2018

Le début de l'année 2018 a été marqué par une réorganisation des unités opérationnelles de l'OEB, impliquant la fusion des deux Directions générales jusqu'alors responsables, respectivement, de l'examen des brevets et du soutien opérationnel. La nouvelle Direction générale ainsi créée, baptisée Procédure de délivrance des brevets, est organisée en trois domaines placés chacun sous la responsabilité d'un Chief Operating Officer (COO) :

- Mobilité et mécatronique (M&M)
- Santé, biotechnologies et chimie (SBC)
- Technologies de l'information et de la communication (TIC)

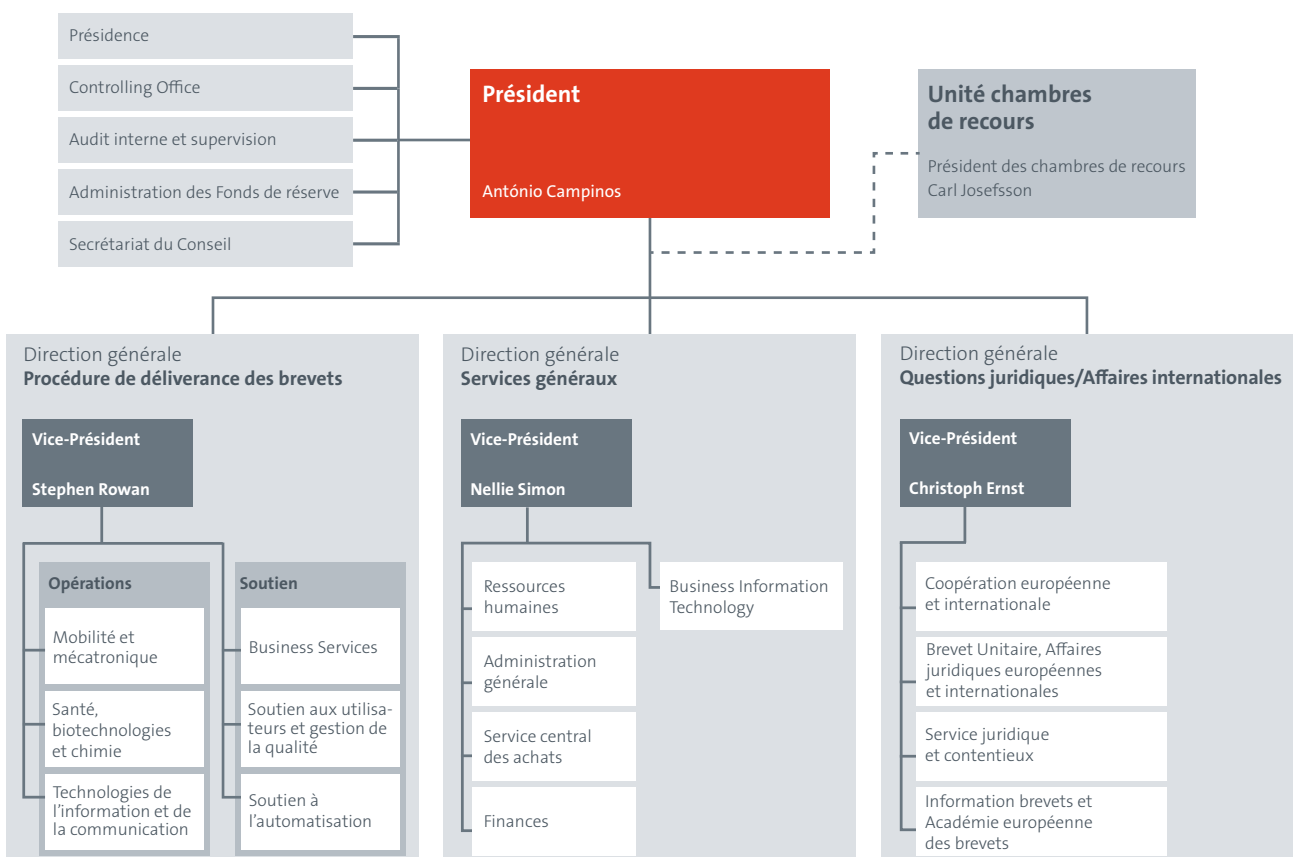
Dans un souci de transparence, le présent rapport contient également des résultats concernant les performances de chacun de ces nouveaux domaines, lorsque ces données sont disponibles.

La réorganisation a également eu des conséquences sur la manière de travailler des agents de la Direction générale Procédure de délivrance des brevets. Les agents des formalités et les examinateurs de brevets, désormais rassemblés au sein des mêmes directions, collaborent de manière plus étroite pour traiter ensemble les demandes de brevet. En outre, des directions d'opposition et de centralisation des formalités dédiées ont été créées dans chacun des trois nouveaux domaines techniques afin d'harmoniser les pratiques et de

Cinq directions d'opposition et de centralisation des formalités ont été créées pour assurer une meilleure harmonisation dans la procédure d'opposition.

Figure 1

Structure de l'OEB (au 15 mai 2019)



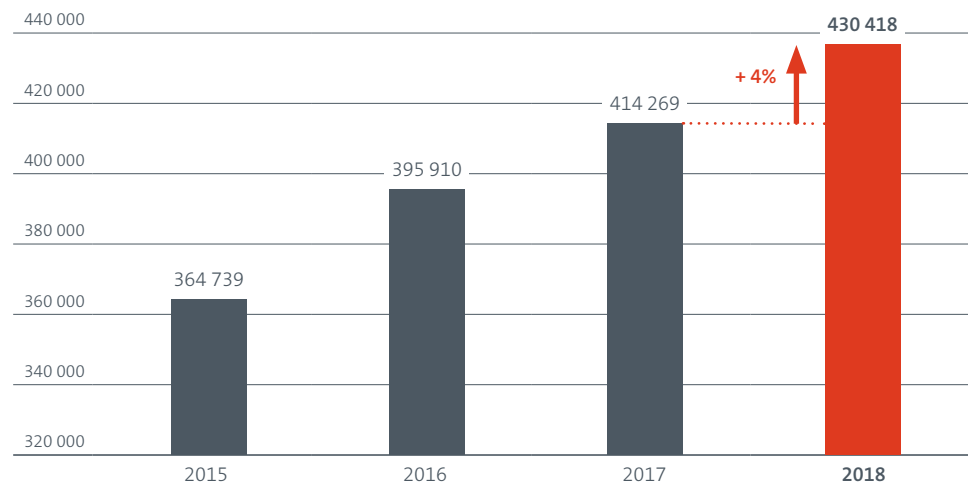
renforcer les compétences des 516 examinateurs et 117 agents des formalités impliqués dans la procédure d'opposition.

En juillet 2018, António Campinos a pris ses fonctions en tant que Président de l'Office, puis les nouveaux Vice-Présidents Stephen Rowan, Nellie Simon et Christoph Ernst ont à leur tour pris leurs fonctions le 1er janvier 2019.

L'an dernier, les 4 276 examinateurs de brevets de l'OEB, soutenus par 615 agents des formalités, ont généré un nombre record de produits de recherche, d'examen et d'opposition. Cette hausse de la production et de la productivité a permis à l'OEB de réduire son stock de dossiers en instance de 31 % depuis 2014, mais aussi d'améliorer ses performances en matière de respect des délais.

Figure 2

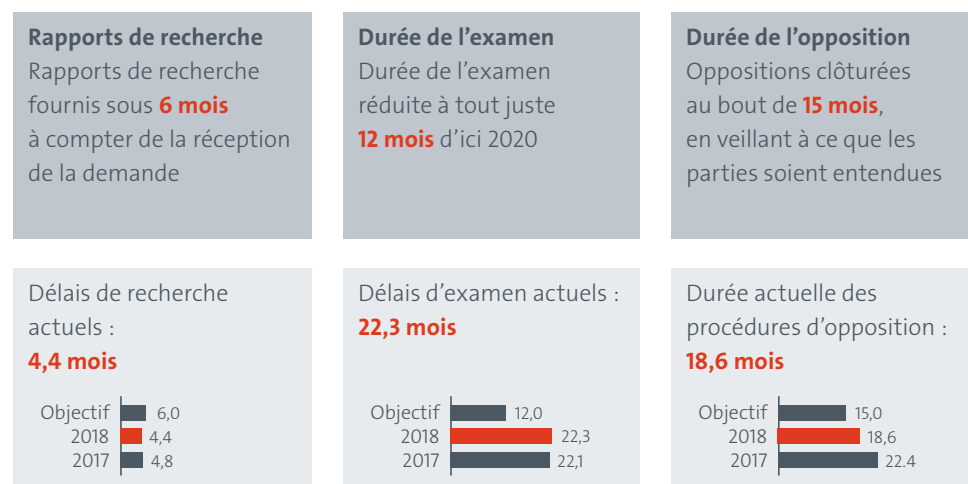
Nombre de produits de recherche, d'examen et d'opposition par année



La hausse de la productivité et l'amélioration du respect des délais, associés à la réduction du stock, offrent une plus grande sécurité juridique à toutes les parties prenantes.

Figure 3

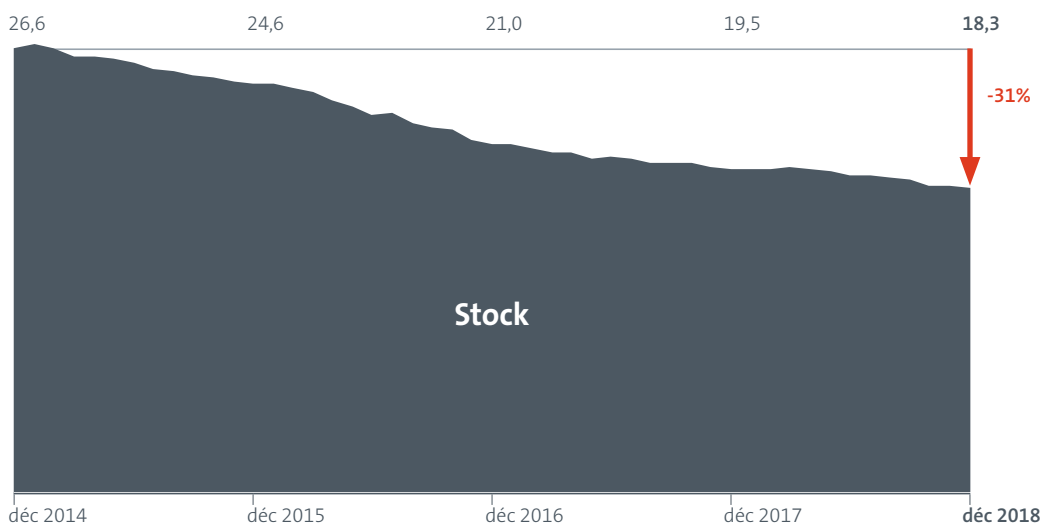
Respect des délais dans les procédures de recherche, d'examen et d'opposition en 2018 (valeurs médianes)



L'OEB a pu réduire son stock de dossiers en instance de 31 % au cours des quatre dernières années, le ramenant à un volume d'un peu moins de 19 mois de travail ¹.

Figure 4

Réduction de l'arriéré, 2014-2018



2. Les fondements de la qualité à l'OEB

2.1 CBE

L'OEB est tenu de s'assurer que les brevets qu'il délivre sont parfaitement conformes aux dispositions de la Convention sur le brevet européen (CBE)². La CBE est la clé de voûte de la qualité à l'OEB : en effet, elle définit les critères que les inventions doivent remplir pour faire l'objet d'un brevet, ainsi que les exigences applicables aux demandes de brevet. 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 lors de l'examen que de l'opposition, avant que trois examinateurs qualifiés aient étudié le dossier et pris une décision conjointe³. Les demandeurs ont également le droit d'être entendus⁴ et les tiers, de présenter des observations⁵, ou même de faire opposition à un brevet délivré. La CBE prévoit en outre un droit de recours contre les décisions de l'OEB devant les chambres de recours, qui constituent une seconde instance indépendante⁶. 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.

Aucun brevet ne peut être délivré ou refusé lors de l'examen (ou révoqué ou maintenu lors de l'opposition) avant que trois examinateurs qualifiés aient étudié le dossier et pris une décision conjointe.

¹ Le stock est défini comme le nombre de commandes de produits (p. ex. recherche, examen, opposition) en attente d'une décision juridique définitive de l'OEB. Une commande de produit est considérée comme „en instance“ tant que le délai légal applicable n'a pas expiré ou qu'une action de l'examineur ou du demandeur doit encore être effectuée.

² https://www.epo.org/law-practice/legal-texts_fr.html.

³ Articles 18 et 19 CBE. Dans les cas qui l'exigent, la division d'opposition peut être complétée par un examinateur juriste.

⁴ Article 116 CBE.

⁵ Article 115 CBE.

⁶ Article 106 CBE.

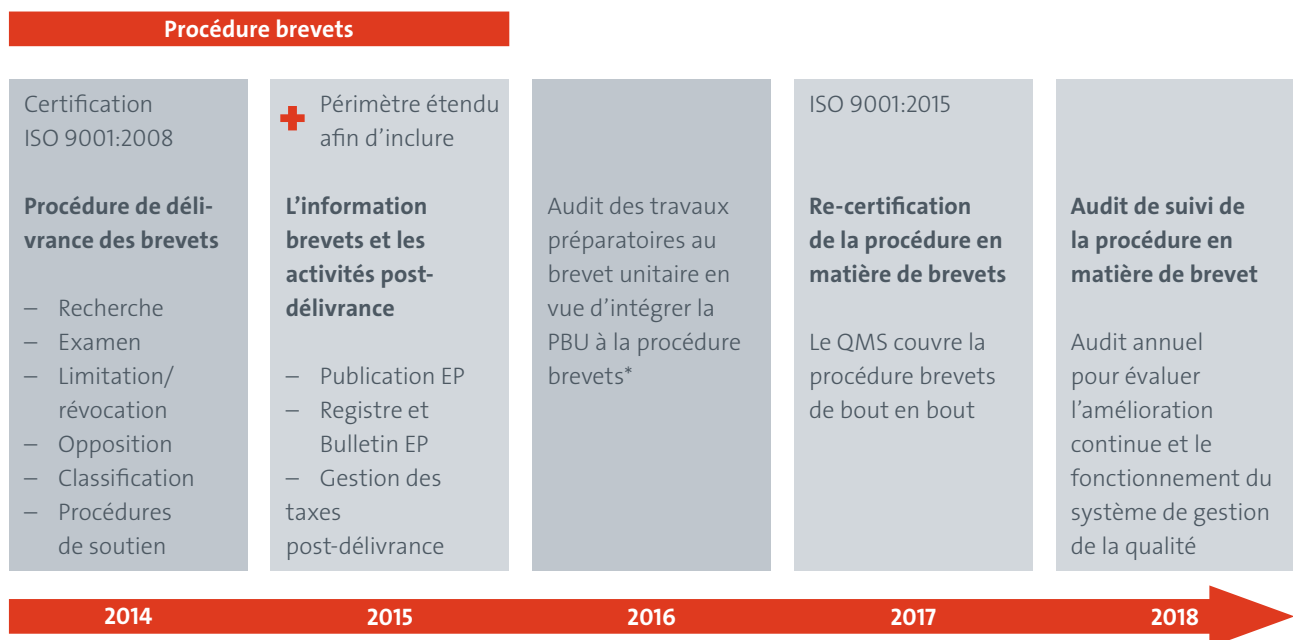
2.2 ISO 9001 et système de gestion de la qualité de l'OEB

Lors de l'audit de suivi annuel 2018 du QMS de l'OEB, certifié ISO 9001:2015, aucune non-conformité n'a été constatée.

Le système de gestion de la qualité (QMS) de l'OEB a obtenu pour la première fois la certification ISO 9001 en 2014 pour la procédure de délivrance des brevets. En 2015, le périmètre du système a été étendu de manière à couvrir l'information brevets et d'autres activités post-délivrance, puis, en 2017, la totalité de la procédure en matière de brevets a été recertifiée selon la norme ISO 9001:2015. En octobre 2018, le système de gestion de la qualité a fait l'objet d'un audit de suivi annuel externe au titre de la norme ISO 9001, qui n'a constaté aucune non-conformité et a confirmé le maintien du certificat de l'OEB.[AC4]

Figure 5

Évolution du système de gestion de la qualité de l'OEB



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

2.3 Recrutement et formation

L'OEB peut être très sélectif dans ses recrutements : en 2018, il a reçu plus de 11 000 candidatures, qui ont donné lieu au recrutement de 22 nouveaux examinateurs et de 31 agents non examinateurs.

La pierre angulaire de la qualité à l'OEB est son personnel exceptionnellement qualifié et très motivé. En 2018, l'OEB employait 6 696 personnes originaires de 35 pays. Le recrutement se fait sur des critères particulièrement exigeants : 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 2018, l'Office a reçu plus de 11 000 candidatures (dont 4 222 pour des postes d'examineur), qui ont donné lieu au recrutement de 22 nouveaux examinateurs et de 31 agents non examinateurs.

Par ailleurs, la formation continue revêt une importance stratégique pour l'OEB qui, en tant qu'organisation internationale confrontée chaque année à de nouveaux défis, doit s'assurer que son personnel dispose des compétences adéquates pour remplir sa mission et s'adapter

à l'évolution des processus, des outils et des procédures. L'Académie des talents de l'OEB propose un large éventail de programmes destinés aux agents, dont des formations qui leur permettent de développer leurs compétences d'examineur, leurs connaissances linguistiques et leurs compétences d'encadrement, ainsi que des programmes d'accompagnement et de mentorat. Les agents gardent la pleine maîtrise de leur développement et bénéficient du soutien nécessaire pour évoluer dans leurs fonctions et au sein de l'organisation.

L'Académie des talents de l'OEB propose notamment un programme destiné aux examinateurs nouvellement recrutés. Celui-ci se compose d'environ 45 jours de formation en classe animée par un instructeur, d'un accompagnement par les pairs et d'une formation pratique sur le lieu de travail. Des évaluations à la fin de la première et de la deuxième année permettent de s'assurer que les nouveaux examinateurs disposent des compétences nécessaires et peuvent satisfaire aux normes de qualité élevées de l'OEB. Un examinateur est considéré pleinement opérationnel au bout de quatre ans.

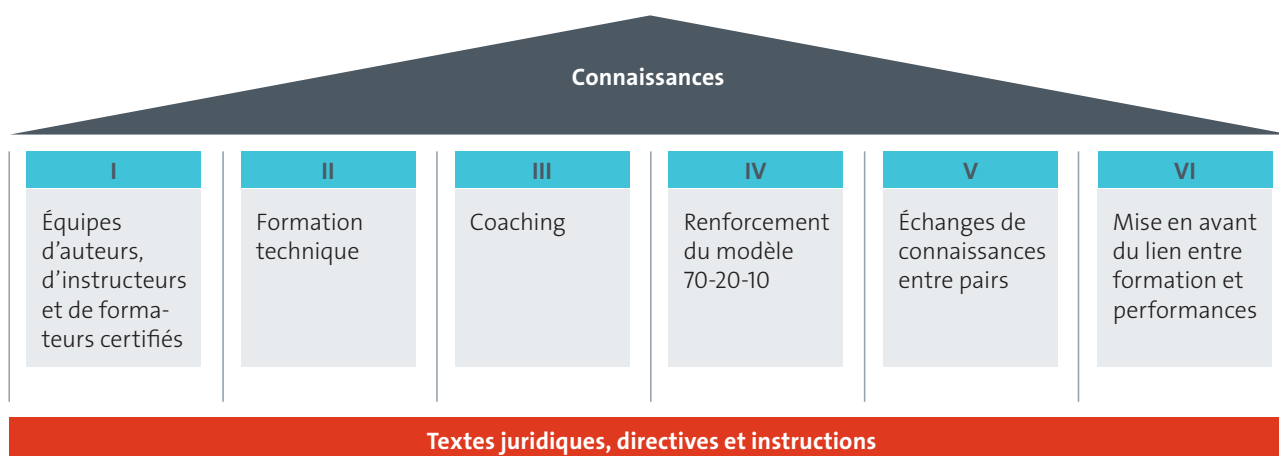
Outre cette formation initiale organisée par l'Académie pour les nouvelles recrues, il existe différentes offres de formation pour les examinateurs plus expérimentés, leur permettant d'approfondir leur connaissance des pratiques et des procédures. Par exemple, en 2018, l'accent a été mis sur des ateliers consacrés à des sujets tels que la clarté et les éléments ajoutés. Les examinateurs peuvent aussi suivre d'autres formations dans l'optique d'acquérir des compétences spécialisées (p. ex., recherche dans des bases de données chimiques) ou d'assumer des fonctions supplémentaires (p. ex., travaux d'opposition).

Concernant la formation des agents des formalités, une nouvelle approche a été adoptée en 2018 afin d'améliorer la qualité des services fournis aux demandeurs et à leurs mandataires. Un programme de développement pour les agents des formalités a notamment été établi, s'accompagnant d'une refonte complète des supports de formation afin d'incorporer des techniques d'apprentissage mixte. Comme pour les examinateurs, cette nouvelle approche inclut également un accompagnement par les pairs et une formation pratique sur le lieu de travail, ainsi que des évaluations des connaissances.

Les nouveaux examinateurs bénéficient de 45 jours de formation en classe animée par un instructeur, d'un accompagnement par leurs pairs et d'une formation pratique sur le lieu de travail. Un examinateur est considéré pleinement opérationnel au bout de quatre ans.

Figure 6

Formation technique des examinateurs et des agents des formalités : les piliers du développement



En 2018, 96,8 % des agents de l'OEB ont participé à au moins une activité de développement, y compris des sessions d'apprentissage virtuel ou de formation en ligne.

2.4 Documentation et outils

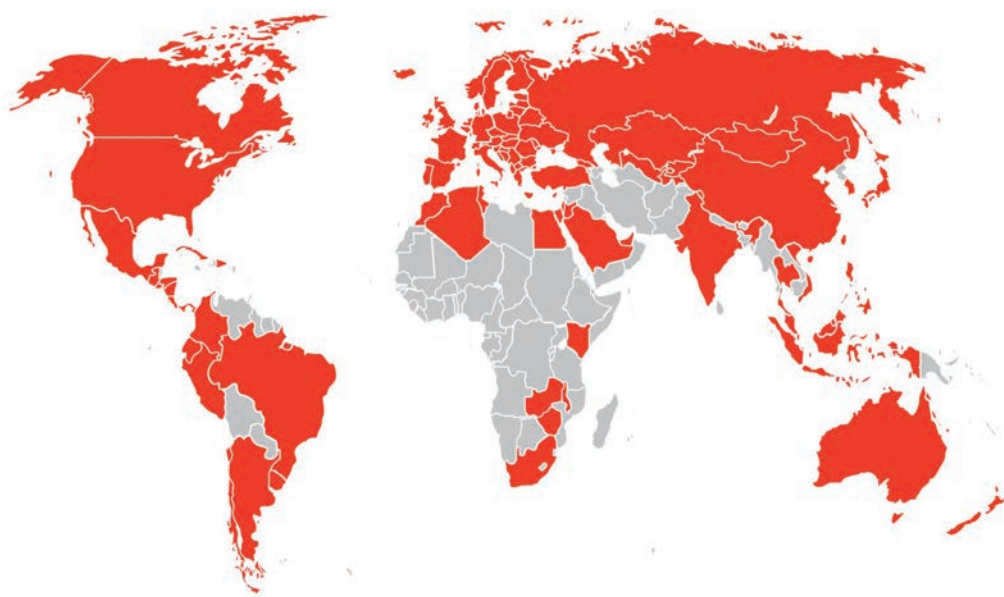
Les examinateurs de l'OEB ont accès au corpus le plus complet au monde en ce qui concerne l'état de la technique, totalisant plus de 1,3 milliard de documents techniques.

Afin de garantir la sécurité juridique le plus tôt possible dans la procédure de délivrance des brevets, le personnel de l'OEB établit des rapports de recherche exhaustifs dans les meilleurs délais. Grâce au programme de documentation de l'OEB, les examinateurs peuvent couvrir une part très importante de l'état de la technique dans leurs recherches d'antériorité. Ils ont en effet accès à la collection de documents de l'état de la technique la plus complète au monde, totalisant plus de 1,3 milliard de documents techniques dans 179 bases de données. On y trouve 110 millions de documents brevets, plus de 610 000 abrégés et résumés en anglais de documents portant sur des connaissances traditionnelles initialement publiés en Inde, en Chine et en Corée, et plus de 10 000 titres de revues couvrant tous les domaines techniques. Les examinateurs peuvent également consulter de nombreuses bases de données et collections externes uniquement accessibles sur abonnement. L'OEB reçoit par ailleurs des données brevets de la part de nombreux offices de PI dans le monde et les intègre à sa base de données documentaire 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.

Enfin, grâce à Patent Translate⁷, un service de traduction automatique développé par l'OEB en coopération avec Google, les examinateurs peuvent comprendre et utiliser beaucoup plus facilement les documents de l'état de la technique qui ne sont pas rédigés dans une langue officielle de l'OEB. Patent Translate est désormais disponible dans Espacenet et sur le Serveur de publication européen.

Figure 7

Pays contributeurs à la base de données DOCDB en 2018



7 https://www.epo.org/searching-for-patents/helpful-resources/patent-translate_fr.html#tab1.

2.4.1 État de la technique asiatique

L'état de la technique asiatique prend une importance croissante dans de nombreux domaines techniques, aussi l'OEB complète-t-il en permanence ses collections par l'ajout de telles références. Ses bases de données consultables contiennent désormais plus de 50 millions de documents brevets d'origine asiatique.

2.4.2 Documentation relative aux normes

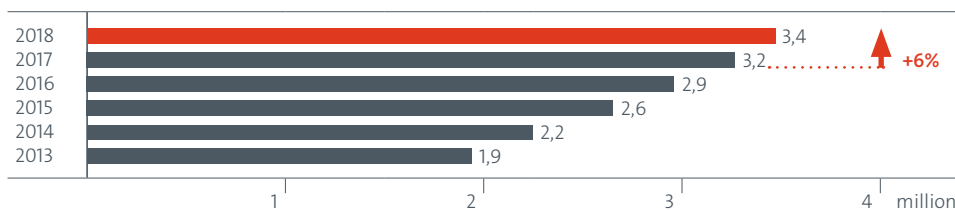
Une norme est un ensemble de caractéristiques décrivant un objet, matériau, composant, système ou service spécifique, ou une méthode ou procédure particulière. Les normes sont élaborées pour assurer la compatibilité et l'interopérabilité de composants, de produits et de services. Elles constituent l'un des principaux piliers de l'économie moderne du savoir et encouragent la diffusion des nouvelles technologies. L'OEB se tient en permanence informé des développements dans ce domaine, afin d'identifier les nouvelles collections de documents élaborées par les organismes de normalisation. Actuellement, les examinateurs de l'OEB peuvent consulter des ensembles de documents complets émanant d'organismes de normalisation tels que :

- l'Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI)
- le 3rd Generation Partnership Project (3GPP)
- l'Internet Engineering Task Force (IETF)
- l'Union internationale des télécommunications (UIT)
- l'Institute of Electrical and Electronics Engineers Standards Association (IEEE-SA)
- le projet Digital Video Broadcasting (DVB)
- l'Open Mobile Alliance (OMA)
- oneM2M (normes pour la communication M2M et l'Internet des objets)
- la Commission électrotechnique internationale (CEI)

En enrichissant en permanence ses collections avec différents types de documents d'état de la technique, notamment relatifs aux normes, l'OEB fournit à son personnel les ressources nécessaires pour réaliser des recherches exhaustives.

Figure 8

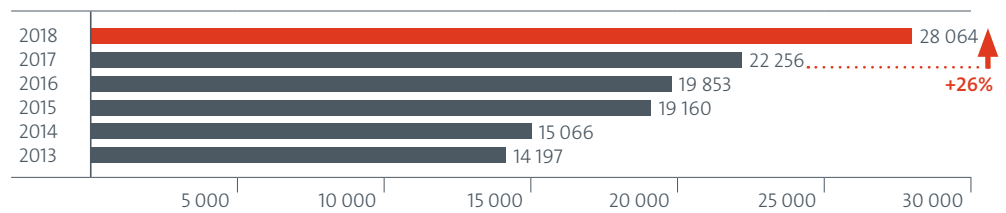
Nombre de documents disponibles dans les bases de données d'organismes de normalisation de l'OEB, 2013-2018



Les bases de données de l'OEB contiennent environ 3,4 millions de documents relatifs aux normes (y compris en version préliminaire), qui sont de plus en plus fréquemment cités dans ses rapports de recherche. Ainsi, dans certains domaines techniques, la plupart des rapports de recherche émis par l'OEB contiennent au moins un document cité relatif à une norme (p. ex., 66 % pour le domaine H04N19/00⁸).

Figure 9

Nombre total de documents d'organismes de normalisation cités dans les rapports de recherche de l'OEB, 2013-2018



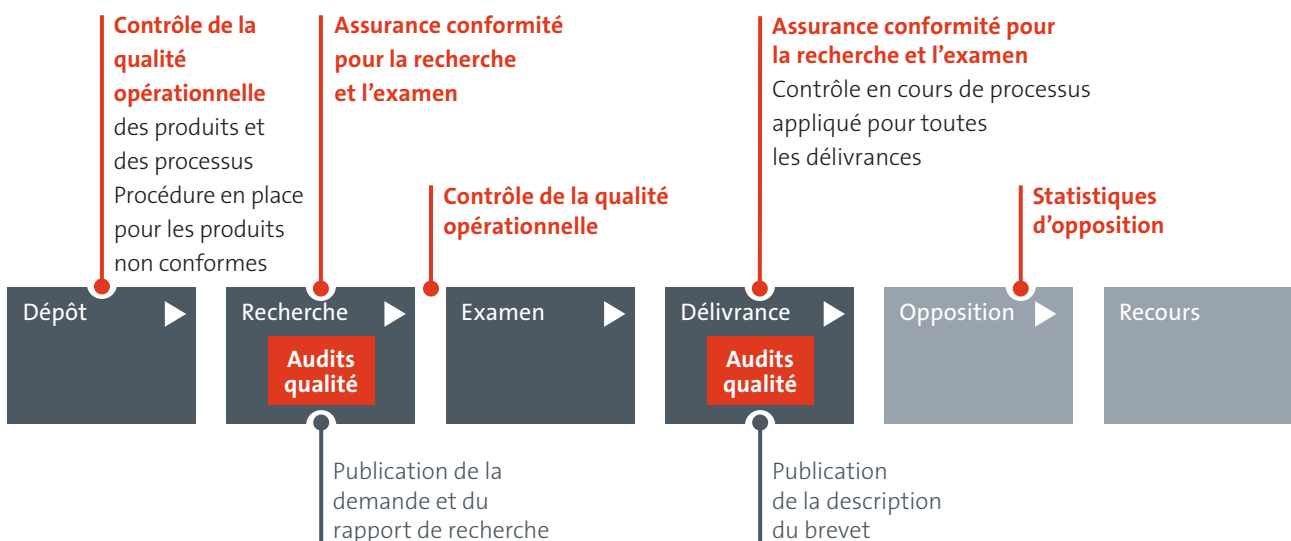
Le système de contrôle de l'OEB est conçu, dans la mesure du possible, de telle sorte que les erreurs peuvent être corrigées avant que les notifications soient envoyées aux demandeurs.

3. Un système réactif de gestion de la qualité

Le système de gestion de la qualité de l'OEB évalue les procédures et les produits afin d'identifier des possibilités d'amélioration. Les informations fournies par des parties prenantes externes sont également essentielles et jouent un rôle majeur dans les démarches d'amélioration permanente de l'OEB.

Figure 10

Assurance de la qualité tout au long de la procédure en matière de brevets



8 Procédés ou dispositifs pour le codage, le décodage, la compression ou la décompression de signaux vidéo numériques.

3.1 Assurance de la conformité pour la recherche et l'examen

L'assurance de la conformité pour la recherche et l'examen (CASE) est un élément essentiel du système de gestion de la qualité de l'OEB. Elle enregistre les contrôles qualité effectués pendant les procédures par le président de la division pour les recherches et la délivrance. Des corrections sont faites avant d'envoyer le dossier au demandeur, ce qui améliore la qualité de nos produits. De plus, CASE est utilisée pour améliorer continuellement les procédures internes. Les problèmes de qualité récurrents peuvent être identifiés et évités à l'avenir, grâce à des formations par exemple. Les contrôles CASE sont effectués sur

- un échantillon de 4 % des recherches effectuées (environ 9 000 par an)
- toutes les propositions de délivrance de brevet (plus de 150 000 par an).

En 2018, CASE a fait l'objet d'une révision. Elle reste un élément important du QMS qui sera désormais également utilisé pour identifier les besoins en formation des examinateurs et cibler ces efforts de manière plus efficace. Dans cette perspective, le reporting sur la qualité externe de l'OEB va désormais se concentrer sur les résultats de l'audit interne (les audits produits effectués par la direction Audit qualité) alors que les résultats de CASE seront utilisés à des fins d'amélioration interne permanente. De plus, l'OEB a lancé un projet pilote sur la coopération renforcée (Amélioration concertée de la qualité – CQI) dans le cadre duquel les examinateurs sont encouragés à davantage se consulter au sein d'une division d'examen et au sein des équipes à différents stades de la procédure.

3.2 Audits qualité

La direction Audit qualité (DQA) est une unité clé dans le système de gestion de la qualité de l'OEB. Elle effectue deux types d'audits qualité :

- les audits produits (cf. sections 8.8 and 8.9.1)
- les audits de procédures.

La DQA fait partie de la Direction principale Audit interne et supervision. Elle fait directement rapport au Président, ce qui garantit son indépendance par rapport aux instances opérationnelles.

Les audits de procédures internes QMS sont requis par la norme ISO 9001. Ils contrôlent la conformité des procédures et des méthodes de travail avec les exigences énoncées dans la norme et indiquent si le QMS est effectivement mis en œuvre et maintenu. En 2018, le plan d'audit interne s'est focalisé sur la fusion des directions générales auparavant responsables des aspects opérationnels.

Les audits ont confirmé que le QMS était effectivement appliqué et maintenu et qu'il était correctement intégré dans la nouvelle procédure en matière de brevets de bout en bout.

Les audits internes ont confirmé que le QMS était effectivement mis en œuvre et maintenu et qu'il était correctement intégré dans la nouvelle procédure en matière de brevets de bout en bout.

3.3 Contrôle qualité opérationnel dans le domaine des formalités (OQC-FO)

Suite à la réorganisation des unités opérationnelles de l'OEB en 2018, la procédure de contrôle qualité de la procédure de délivrance des brevets a été révisée. En janvier 2019, l'OEB a introduit un nouveau contrôle qualité opérationnel renforcé dans le domaine des formalités qui porte principalement sur les travaux en cours (OQC-FO) et permet de corriger les erreurs avant que les produits ne soient envoyés aux demandeurs. Ce contrôle qualité comprend trois types de vérification :

- Assurance de la conformité des produits de recherche, d'examen et d'opposition. Ces contrôles reflètent le point de vue de l'utilisateur externe concernant les produits qui ont été publiés récemment par l'OEB ou qui sont sur le point de l'être.
- Contrôles ciblés effectués pendant une période donnée. Ces contrôles portent essentiellement sur les procédures internes et le travail récent effectué par les agents des formalités sur des problèmes de qualité spécifiques.
- Contrôles ciblés ponctuels concernant surtout les procédures internes afin d'analyser les domaines problématiques.

Les contrôles sont conçus pour porter le plus possible sur les travaux en cours afin de pouvoir repérer et corriger les erreurs avant que le produit ne soit envoyé aux utilisateurs. Un groupe de responsables qualité formés et sélectionnés est chargé d'effectuer ces contrôles. Les unités organisationnelles ne peuvent pas contrôler leurs propres dossiers. Tout cas de non-conformité constaté est enregistré et les responsables qualité font un retour aux agents des formalités concernés afin que des corrections puissent être apportées.

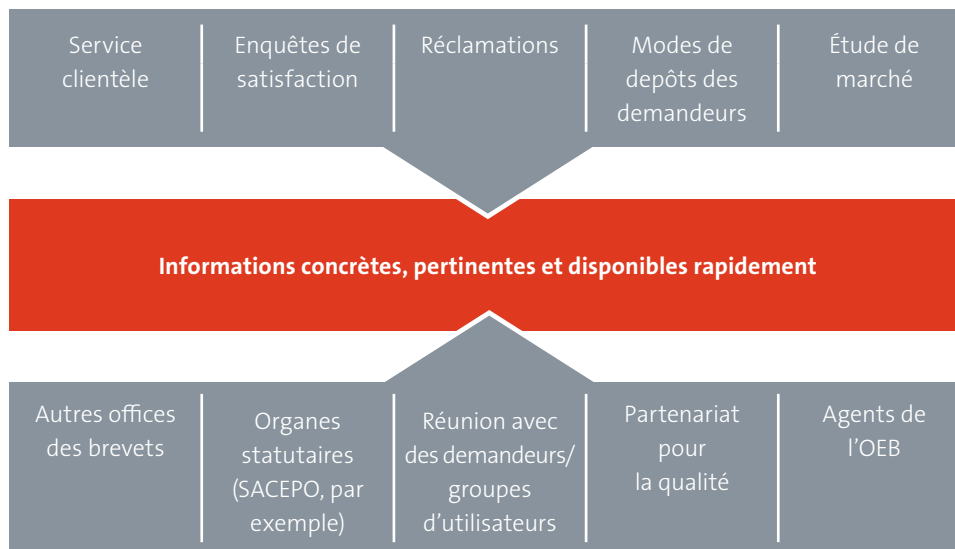
3.4 Mécanismes de consultation des utilisateurs

Les retours d'informations des utilisateurs sont un élément essentiel du système de gestion de la qualité (QMS) certifié ISO 9001:2015 de l'OEB. Il existe de nombreux mécanismes par lesquels l'OEB obtient des retours et ils sont résumés figure 11. Certains retours peuvent être évalués de manière statistique (comme les enquêtes de satisfaction par exemple). D'autres sources, comme les comptes rendus de réunion, doivent être analysées manuellement pour en extraire les informations pertinentes. Les activités d'échange de l'OEB sont présentées plus en détail à la section 14. L'OEB est actuellement en train d'améliorer la manière dont il collecte, gère et intègre les retours d'informations des utilisateurs afin de voir si:

- ils permettent de mieux comprendre les exigences des utilisateurs
- ils aident à prendre des décisions éclairées, et
- ils aident à identifier les possibilités d'amélioration

Figure 11

Sources des retours d'informations des utilisateurs



Les retours d'informations des utilisateurs sont un élément crucial du QMS certifié ISO 9001:2015 de l'OEB et sont utilisés activement pour identifier des possibilités d'amélioration.

3.4.1 Enquêtes de satisfaction des utilisateurs

Cela fait de nombreuses années que l'OEB mène auprès des utilisateurs des enquêtes de satisfaction détaillées qui couvrent tous les domaines de la technologie sur un cycle de trois ans. Afin de garantir leur impartialité, ces enquêtes étaient confiées à un prestataire externe. Des enquêtes téléphoniques ont eu lieu auprès d'utilisateurs des services de recherche, d'examen et d'opposition en anglais, en allemand, en français, en japonais, en chinois et en coréen afin d'assurer une couverture globale des régions où le plus de demandes sont déposées. En vertu du Plan stratégique 2023, l'OEB va continuer à encourager l'implication des utilisateurs. En ce qui concerne les enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs, nous allons mettre à profit l'année 2019 pour remanier ces enquêtes en concertation avec les utilisateurs, l'idéal étant qu'à compter de 2020, l'ensemble des domaines techniques fassent l'objet d'une enquête tous les deux ans. La nouvelle enquête aura pour avantage d'être définie par les utilisateurs et elle permettra de donner un aperçu complet de la situation tous les deux ans au lieu de trois. Plus qu'une enquête centrée sur l'OEB, la nouvelle enquête sera plus orientée vers les besoins des utilisateurs, permettant ainsi à l'Office de concentrer ses efforts d'amélioration sur leurs véritables attentes.

Figure 12

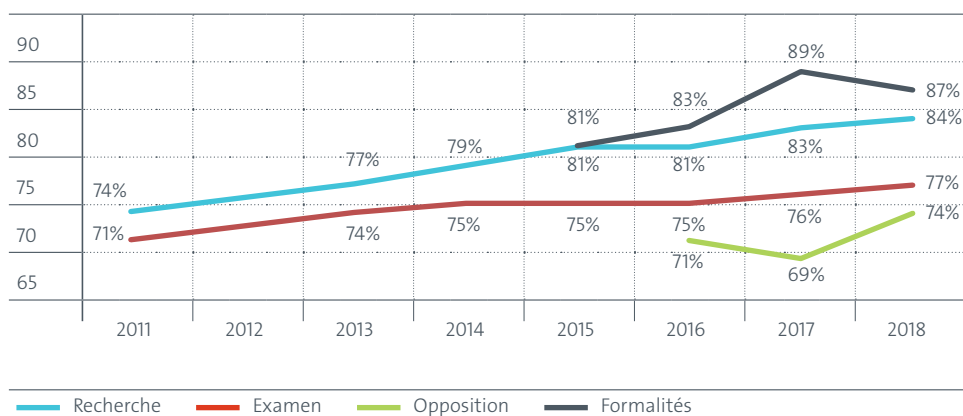
Méthodologie de l'enquête de satisfaction des utilisateurs 2018

Recherche / Examen	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête téléphonique globale représentative - Dépôt d'un rapport de recherche spécifique - Les entretiens sont classés en fonction des types d'utilisateurs - Demandeurs 70% – Mandataires 30% 	2018 n=2.164 2017 n=1.700 2016 n=2.588 2015 n=1.963	Au total 5000+ entretiens en 2018 19 800+ entretiens 2015-2018
Opposition	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête téléphonique globale représentative - Formation d'une opposition spécifique - Les entretiens sont classés en fonction des types d'utilisateurs - Parties 50% – Mandataires 50% 	2018 n=487 2017 n=137 2016 n=138	
Formalités	<ul style="list-style-type: none"> - Enquête en ligne représentative - Toutes les personnes ayant été en contact avec l'OEB sont invitées à participer à l'enquête 	2018 n=2.781 2017 n=2.452 2016 n=2.982 2015 n=2.432	

Le niveau global de satisfaction concernant les principaux aspects opérationnels des activités de l'OEB est indiqué ci-après. Les chiffres montrent le pourcentage de personnes interrogées qui se déclaraient satisfaites ou très satisfaites des services en question. Les résultats témoignent de l'amélioration avec le temps du niveau global de satisfaction. Le degré de satisfaction concernant des aspects spécifiques des produits et des services de l'OEB sera abordé dans des sections ultérieures du présent rapport.

Figure 13

Pourcentage des personnes interrogées dans le cadre des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs menées de 2011 à 2018 qui étaient satisfaites ou très satisfaites des services de recherche, d'examen, d'opposition et de formalités (l'enquête sur les services d'opposition a été menée pour la première fois en 2016).



3.4.2 Réclamations

À l'OEB, une réclamation est définie comme tout retour (oral ou écrit) portant sur un service ou un produit que l'auteur de la réclamation a jugé d'une manière ou d'une autre insatisfaisant ou inférieur aux attentes. Les réclamations sont une source très utile de retours d'informations de la part des utilisateurs car elles permettent à l'OEB d'identifier les domaines qui peuvent être modifiés pour encore améliorer la qualité. L'OEB propose un outil en ligne convivial pour enregistrer une réclamation qui permet aux utilisateurs d'attirer plus facilement son attention sur des problèmes potentiels⁹. En novembre 2017, la procédure de traitement des réclamations a été intégrée dans les Directives relatives à l'examen pratiqué à l'OEB (E-VI,4).

L'OEB fournit un outil en ligne convivial pour enregistrer des réclamations et s'efforce d'y répondre en l'espace de 20 jours ouvrés.

Figure 14 (a)

Répartition des réclamations reçues en 2017 et en 2018

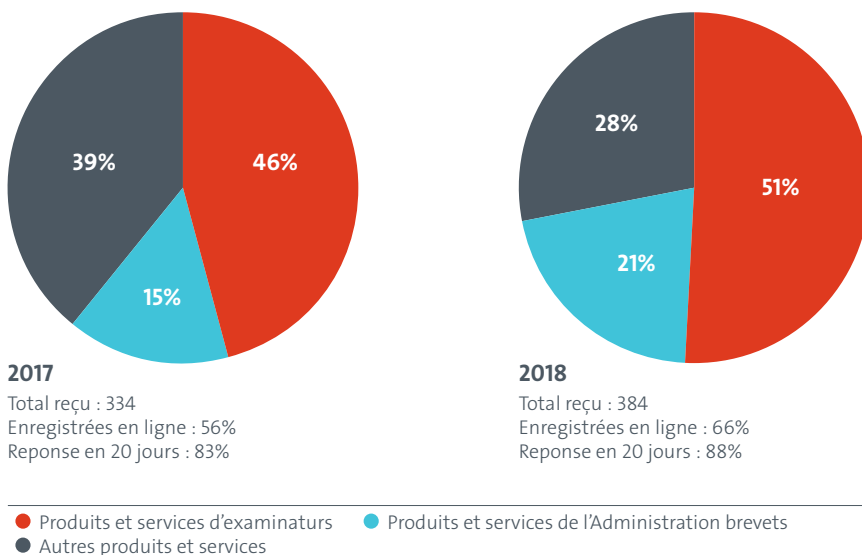
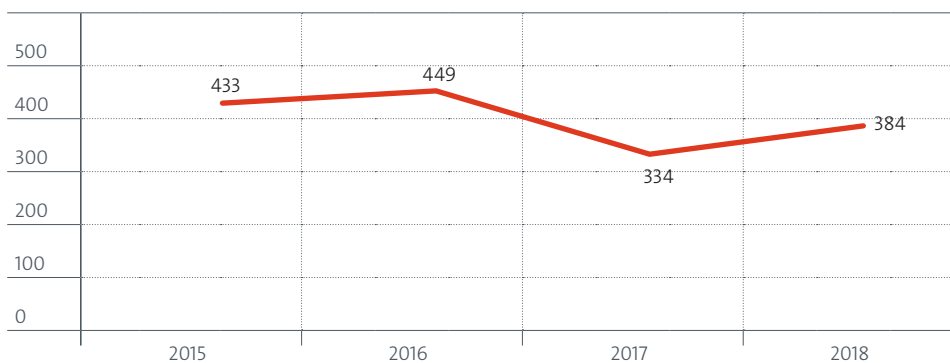


Figure 14 (b)

Nombre de réclamations reçues de 2015 à 2018

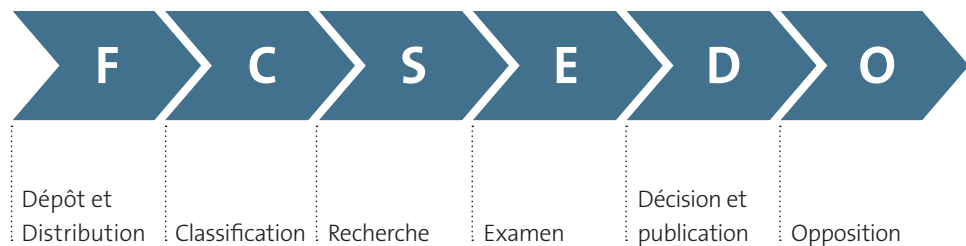


4. Étendue du système de gestion de la qualité

Le système de gestion de la qualité de l'OEB couvre toute la procédure en matière de brevets, ce qui inclut le dépôt de la demande, la recherche, l'examen, la limitation/révocation, l'opposition ainsi que l'information brevets et les activités post-délivrance. Dans le présent rapport, la procédure est présentée comme suit :

Figure 15

Étendue de la procédure en matière de brevets



5. Dépôt et distribution



Le dépôt d'une demande de brevet est la première étape de la procédure de délivrance des brevets européens. Les utilisateurs souhaitent pouvoir accéder facilement à l'ensemble de services et attendent une aide rapide lorsqu'ils ont des questions ou qu'ils rencontrent des difficultés lorsqu'ils déposent une demande

5.1 Préclassification

Plus de 200 000 demandes entrantes doivent être préclassifiées chaque année. Une préclassification correcte permet d'attribuer efficacement les demandes à la bonne direction d'examen. En 2018, la qualité de l'attribution interne des demandes s'élevait à 88-90 % et se situait donc toujours au-dessus de l'objectif (80 %).

Cela a permis de confier les recherches aux experts appropriés et a également contribué à réduire les délais de transmission des demandes entre les agents des formalités de la section de dépôt et les examinateurs effectuant les recherches.

5.2 Actions en 2018

En 2018, un total d'environ 12 000 contrôles qualité opérationnels (OQC) ont été effectués par des agents des formalités experts. La plupart des problèmes décelés concernaient le dépôt des demandes à l'OEB en tant qu'office récepteur, le traitement correct de la phase d'examen préliminaire du PCT (Chapitre II) et le traitement incorrect de requêtes pour entrer de manière anticipée dans la phase régionale auprès de l'OEB.

Afin de résoudre ces problèmes, diverses mesures ont été mises en place comme l'amélioration des supports de formation pour les agents des formalités, des formations présentielle et en ligne et du coaching individuel. Ces domaines restent supervisés par la nouvelle procédure de contrôle qualité opérationnel qui porte principalement sur les travaux en cours (OQC-FO).

5.3 Remboursements

Les agents des formalités doivent traiter des taxes et des remboursements tout au long de la procédure de délivrance des brevets. En raison de la structure des taxes, un grand nombre de remboursements ont lieu lors de la phase de recherche. L'OEB a reçu un certain nombre de réclamations parce que des remboursements de taxes de recherche pour des demandes qui avaient auparavant donné lieu à des recherches de l'OEB dans le cadre d'une procédure nationale¹⁰ n'avaient pas toujours été correctement affectés. Pour y répondre, l'OEB a introduit un formulaire pour aider les supérieurs des services à suivre l'évaluation correcte de tels remboursements. Ce formulaire est déjà utilisé dans un domaine et les deux autres domaines devraient commencer à l'utiliser courant 2019.

Des ateliers ont été organisés pour améliorer le niveau de qualité des remboursements et des améliorations ont été mises en œuvre pour réduire le nombre de remboursements manuels et pour stimuler le système d'assistance pour les agents des formalités.



¹⁰ L'OEB a conclu avec BE, FR, LU, NL, TK, IT, GR, CY, MT; SM, LH et LV des accords qui attribuent à l'OEB la préparation du rapport national de recherche.

6. Classification



La classification coopérative des brevets (CPC) est une extension de la CBI et est gérée conjointement par l'OEB et l'USPTO. Elle contient environ 250 000 entrées de classification.

Le système de Classification coopérative des brevets (CPC) est un outil essentiel, garantissant la fiabilité et l'efficacité des recherches sur l'état de la technique, non seulement 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 et d'autres offices des brevets et sont ensuite utilisés pour récupérer ces documents lors de recherches. Si les symboles sont incorrects ou manquants, il faudra plus de temps et d'effort pour retrouver le document pertinent dans une recherche. Le document peut même passer inaperçu, ce qui entraîne des difficultés à un stade ultérieur de l'examen.

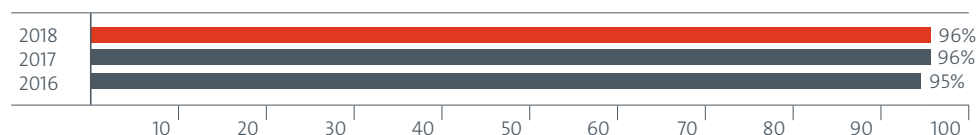
En tant que copropriétaire de la CPC avec l'USPTO, l'OEB a mis en place un système de contrôle qualité, afin de s'assurer que les symboles de classification CPC sont utilisés correctement, intégralement et avec cohérence :

- Le contrôle qualité opérationnel pour la classification (Class-OQC) permet de s'assurer que nos experts vérifient chaque année près de 50 000 demandes classées et documents sur l'état de la technique. Les résultats de ces vérifications sont ensuite utilisés pour faire des retours aux classificateurs et orienter des actions d'améliorations spécifiques là où c'est nécessaire.
- Chaque année, une équipe d'auditeurs qualifiés effectue un audit de la classification sur un échantillon de documents, afin de définir un indice de référence (KPI)/(ICP) pour l'ensemble de l'Office pour la qualité de la classification.
- En outre, le programme d'assurance qualité CPC suit les divergences entre le travail de classification des autres offices des brevets 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 futures divergences.

En 2018, un nouvel outil de gestion de la classification (CLASMA) a été lancé pour faciliter le processus de circulation des documents. Fin 2018, afin de mieux refléter nos priorités de classification, de nouveaux objectifs ont été définis afin de diriger et de prioriser nos efforts de classification et d'harmoniser nos indicateurs de classification avec nos besoins opérationnels.

Figure 16

Qualité de la classification (conformité en %)





7. Recherche

La recherche européenne est démarrée dès que l'examen quant à la forme est achevé. L'OEB s'efforce d'établir le rapport de recherche européenne dans un délai de six mois à compter du dépôt de la demande. Le rapport de recherche sert à informer le demandeur, la division d'examen, et, du fait de sa publication, le public au sujet de l'état de la technique pertinent. Il est accompagné d'un avis sur la question de savoir si la demande et l'invention qui en fait l'objet satisfont aux exigences de la CBE.

7.1 Niveau global de satisfaction

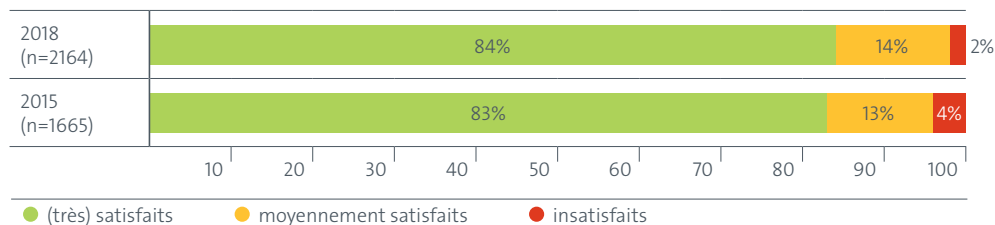
les graphiques suivants indiquent les résultats des enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs en 2015 et en 2018 par l'OEB. Les personnes interrogées ont répondu à la question générale suivante: "Comment évaluez-vous le service de recherche de l'OEB dans ce domaine technique au cours des 12 derniers mois?". En 2018, 84% des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites de la performance de l'OEB dans ce domaine.

En 2018, 84% des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites des services de recherche de l'OEB.

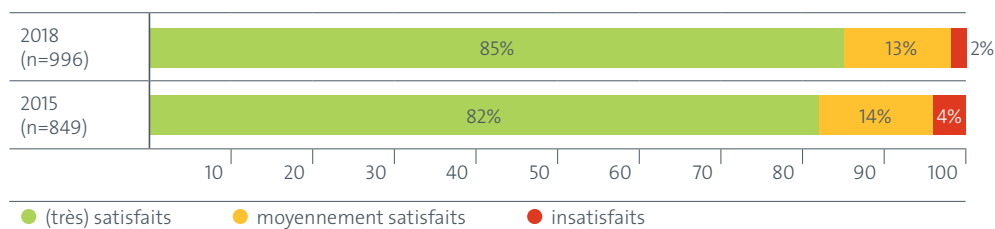
Figure 17

Niveau de satisfaction concernant les services de recherche de l'OEB en 2018 par rapport à 2015, dans l'ensemble et pour chacun des trois domaines de la DG Procédure de délivrance des brevets. Le graphique présente les pourcentages par catégorie de réponse.

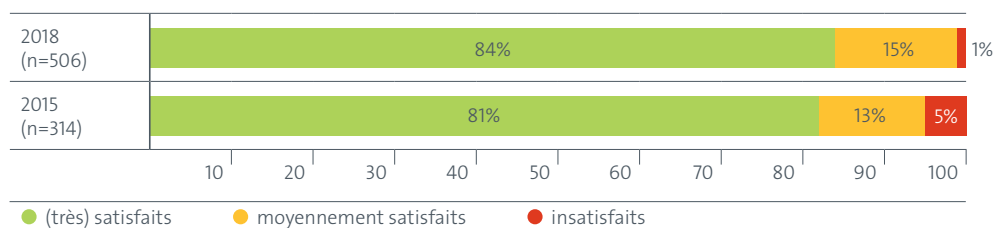
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



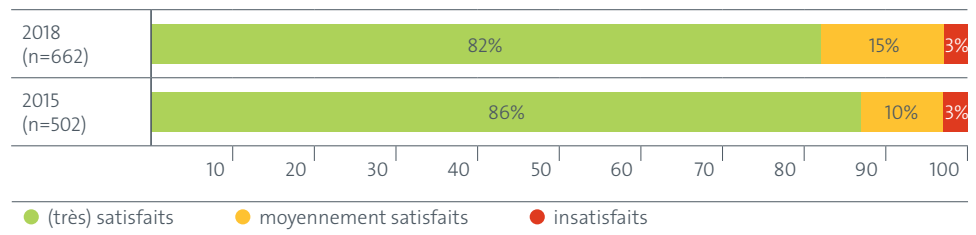
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



7.2 Respect des délais en matière de recherche

En 2018, l'OEB a établi les rapports de recherche et les opinions écrites dans un délai médian de 4,4 mois, soit un délai bien plus court que l'objectif médian de 6 mois.

Figure 18

Délais médians pour l'établissement des rapports de recherche de l'OEB (en mois à compter de la réception de la demande)

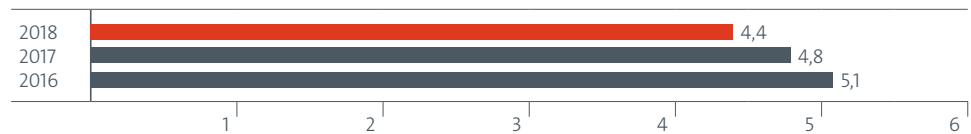


Figure 19

Délais médians en 2018 pour l'établissement des rapports de recherche de l'OEB (en mois à compter de la réception de la demande) : répartition par domaine

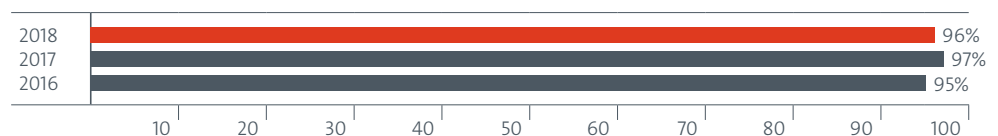


En tant qu'administration internationale traitant la majeure partie des recherches PCT, la grande rapidité avec laquelle l'OEB effectue les recherches bénéficie aux demandeurs, aux tiers et aux autres offices des brevets dans le monde entier.

L'OEB a fait de l'amélioration des délais PCT l'un de ses principaux objectifs. Le nombre de rapports de recherche internationale publiés avec la demande (publications A1) est resté à un niveau stable et élevé au cours des dernières années.

Figure 20

Pourcentage de recherches internationales au titre du chapitre 1 du PCT achevées dans les délais pour être publiées avec la demande (publication A1)

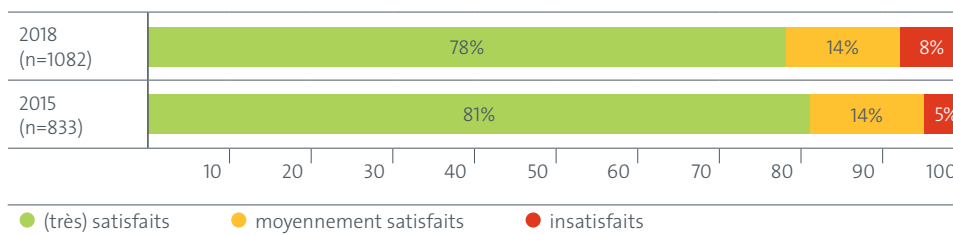


L'enquête de satisfaction menée par l'OEB auprès des utilisateurs a consisté à interroger ces derniers sur leur niveau de satisfaction concernant les délais de recherche. Dans un souci de plus grande exactitude, la question portait sur les délais de demandes spécifiques. Le degré de satisfaction en matière de recherche en 2015 et 2018 est présenté ci-dessous. Le taux de satisfaction globale s'élevait à 78 % en 2018.

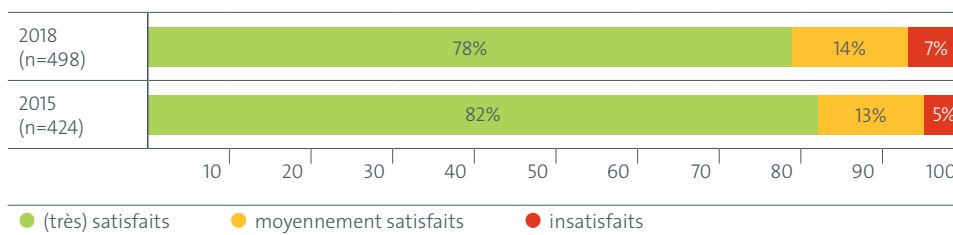
Figure 21

Satisfaction des utilisateurs concernant le respect des délais en matière de recherche à l'OEB en 2018 par rapport à 2015. Le graphique montre les pourcentages par catégorie de réponse.

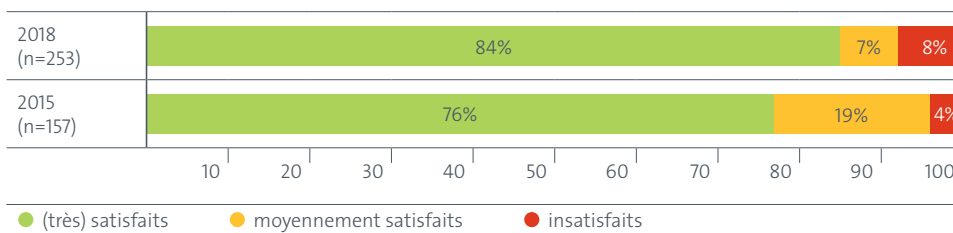
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



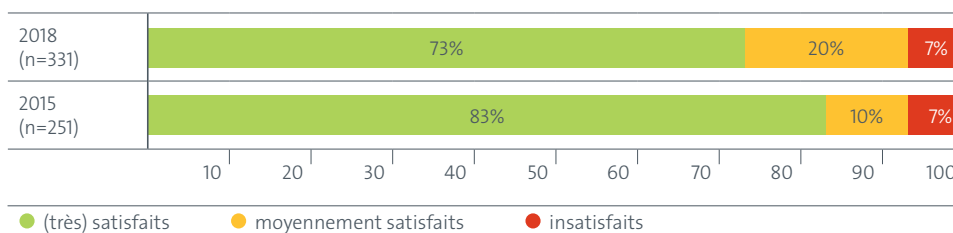
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



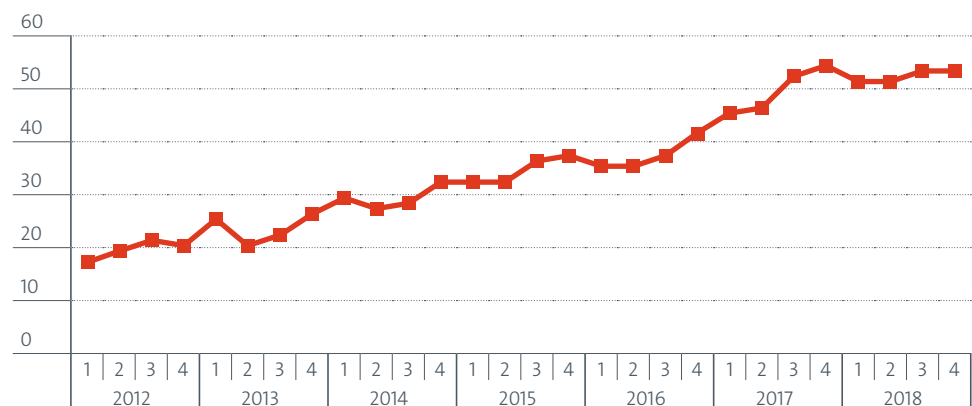
7.3 Couverture de l'état de la technique asiatique

La couverture de l'état de la technique asiatique est un élément important de l'engagement de l'OEB en faveur de la sécurité juridique pour ses utilisateurs. Outre les experts en documentation qui veillent à ce que les collections de documents de l'état de la technique de l'OEB soient aussi complètes que possible, le groupe d'experts en brevets asiatiques (APEG) joue un rôle majeur dans les progrès accomplis par l'OEB dans ce domaine. L'APEG se compose de 150 agents chargés de sensibiliser les examinateurs sur l'état de la technique asiatique. Il dispense des formations et fournit des services de traduction ad hoc. Ces efforts ainsi que d'autres démarches ont entraîné une hausse des taux de consultation et de citation de documents asiatiques dans les rapports de recherche de l'OEB.

Les examinateurs de l'OEB consultent de plus en plus de traductions automatiques de documents de l'état de la technique asiatique lorsqu'ils effectuent leurs travaux de recherche. Le graphique ci-dessous indique le nombre moyen de documents sur l'état de la technique asiatique traduits automatiquement et évalués pour chaque recherche de 2013 à 2018. En moyenne, le nombre de documents de ce type consultés pour chaque recherche est passé de 19 au premier trimestre 2012 à 53 au quatrième trimestre 2018.

Figure 22

Nombre moyen de documents traduits automatiquement consultés par des examinateurs pour chaque rapport de recherche réalisé de 2012 à 2018

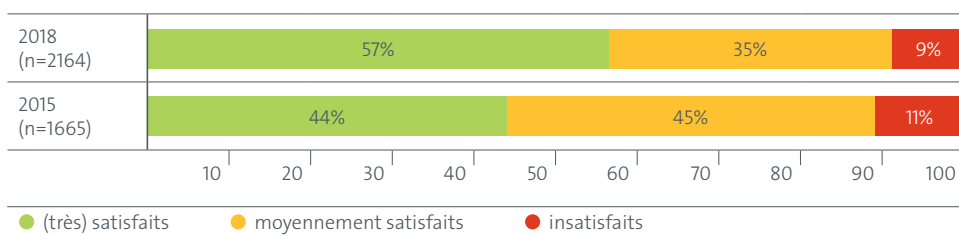


Les examinateurs de l'OEB n'effectuent pas seulement des recherches dans la documentation asiatique et des évaluations de cette dernière, ils incluent également l'état de la technique asiatique dans les rapports de recherche de l'OEB. Au dernier trimestre 2018, 22,3 % des rapports de recherche de l'OEB contenaient au moins une citation "exclusivement asiatique", c'est-à-dire des citations seulement disponibles dans une langue asiatique et donc dont la famille de brevets n'a pas de membre occidental. Pendant la même période, 14,8 % des rapports de recherche de l'OEB contenaient au moins une citation "exclusivement asiatique" considérée comme très pertinente pour la nouveauté ou l'activité inventive de la demande faisant l'objet de la recherche. Comme le montrent les résultats de l'enquête de satisfaction ci-dessous, les efforts de l'OEB concernant l'état de la technique asiatique ont été reconnus par les utilisateurs de ses services. Les taux de satisfaction globale sont passés de 44 % en 2015 à 57 % en 2018.

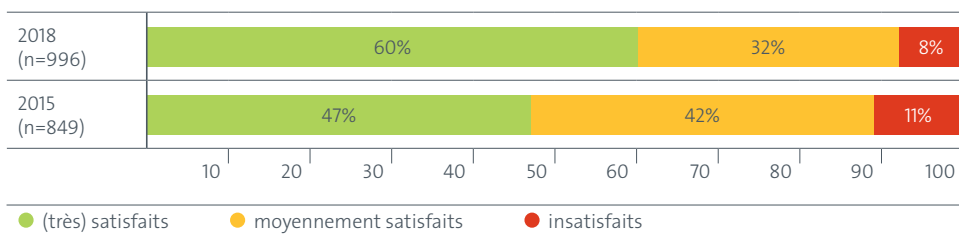
Figure 23

Satisfaction des utilisateurs concernant la couverture par les examinateurs de l'OEB de la documentation asiatique en 2015 et en 2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

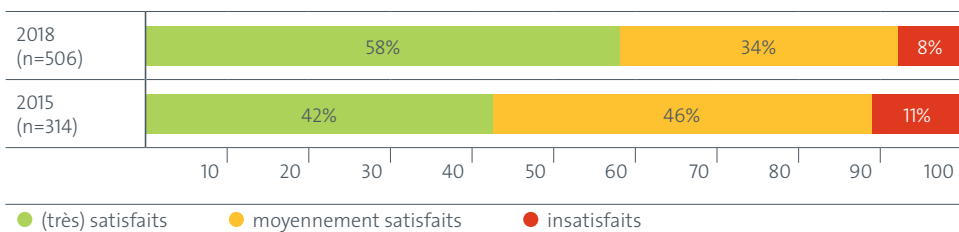
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



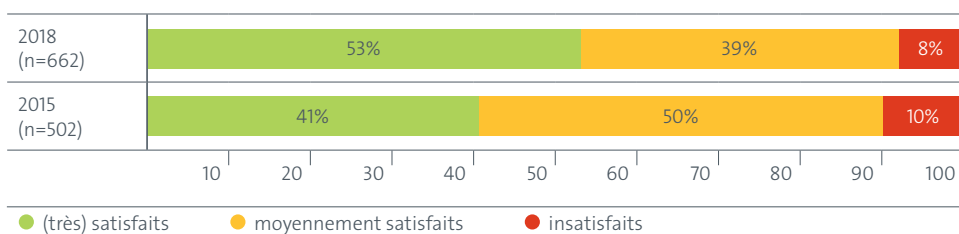
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication

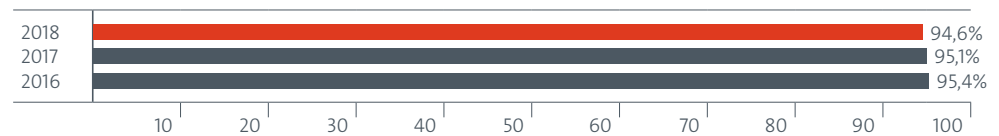


7.4 Résultats des audits de qualité

La direction Audit qualité vérifie chaque année des dossiers de recherche. Il s'agit également d'un contrôle effectué pendant les procédures qui permet de corriger les erreurs avant l'envoi. En 2018, les niveaux de conformité s'élevaient à 94,6 % dans la continuité des résultats des années précédentes.

Figure 24

Pourcentage des rapports de recherche conformes d'après les audits qualité



7.5 Initiatives prises en 2018

7.5.1 Citation de nouveaux documents sur l'état de la technique pendant l'examen

Les Directives relatives à l'examen énoncent que les rapports de recherche établis par l'OEB doivent couvrir toutes les revendications, sauf si seule une recherche incomplète ou partielle peut être établie. La recherche doit en particulier être effectuée de manière à réduire au maximum le risque de ne pas découvrir des antériorités susceptibles de détruire complètement la nouveauté de certaines revendications, ou d'autres éléments de l'état de la technique particulièrement pertinents. En d'autres termes, les recherches de l'OEB doivent être aussi complètes que possible.

Cependant, certains utilisateurs ont déclaré que l'état de la technique pertinent est parfois cité plus tard dans la procédure. L'introduction de nouvelles citations est parfois requise pendant l'examen, par exemple, lorsque la recherche de demandes européennes interférentes n'a pas pu être effectuée au stade de la recherche. Étayer des objections pour répondre à des modifications ou à des arguments peut également exiger l'ajout de nouveaux éléments sur l'état de la technique. Cela peut être le cas, par exemple, lorsque des caractéristiques d'un mode de réalisation non préféré sont ajoutés sur la base de la description ou lorsqu'il s'agit de démontrer les connaissances générales de l'homme de métier. D'autres situations similaires sont énumérées dans les Directives relatives à l'examen.

Des rapports de recherche de grande qualité sont essentiels pour assurer la clarté juridique nécessaire au début de la procédure. En conséquence, l'OEB a initié des mesures de suivi et d'amélioration de la qualité afin de garantir que tous les documents pertinents de l'état de la technique sont identifiés et cités dans les rapports de recherche de l'OEB. Ces mesures mettent l'accent sur le suivi de citations nouvelles introduites pendant l'examen et cherchent à déterminer si elles auraient pu être mentionnées plus tôt.

7.5.2 Couverture des revendications dépendantes

Certains demandeurs ont exprimé leur mécontentement concernant le traitement des revendications dépendantes pendant les phases de recherche et d'examen à l'OEB.

L'OEB a donc pris des mesures pour s'assurer que les recherches couvrent les revendications dépendantes et que l'opinion écrite soit correctement argumentée. Ces mesures comprenaient la préparation d'une présentation en guise de support de formation à l'intention des supérieurs hiérarchiques ainsi que des modules d'e-learning obligatoires.

L'efficacité de ces mesures a été évaluée via un contrôle qualité opérationnel ciblé (TOQC). Pendant un certain temps, les supérieurs hiérarchiques ont vérifié tous les dossiers de recherche finalisés par le premier examinateur et ont fait circuler, le cas échéant, le dossier au sein de la division pour vérifier si les revendications dépendantes étaient bien couvertes dans le rapport de recherche et l'opinion écrite. Les résultats sont en cours d'évaluation et des mesures d'amélioration seront prises si nécessaire.

En réponse au feedback des utilisateurs, l'OEB concentre ses efforts sur l'amélioration du traitement des revendications dépendantes lors de la recherche et de l'examen.

7.6 Perspectives pour 2019

7.6.1 Objections pour absence d'unité d'invention

Selon les retours d'informations des utilisateurs, la pratique de l'OEB en ce qui concerne la date à laquelle les demandeurs sont invités à acquitter des taxes additionnelles pourrait être davantage harmonisée afin que les utilisateurs puissent mieux l'anticiper. Une analyse des causes profondes a révélé que les arguments minimum pour soulever des objections pour absence d'unité d'invention n'étaient pas harmonisés, ce qui entraînait des pratiques diverses au sein de l'OEB. Afin de résoudre ce problème, les Directives relatives à l'examen ont été modifiées afin de souligner l'importance qu'il y a à présenter un minimum d'argumentation et harmoniser la pratique relative à la date à laquelle les demandeurs sont invités à acquitter des taxes additionnelles de recherche.

Afin de s'assurer de l'efficacité des mesures mises en œuvre, tous les cas d'absence d'unité d'invention ont fait l'objet d'un suivi systématique par un TOQC avant d'être notifiés aux demandeurs.

7.6.2 Consultation pendant la recherche

Afin de réduire l'arriéré de l'OEB en matière de recherche, il convient de s'assurer que la charge de travail de recherche soit répartie entre les différentes directions en fonction de leurs capacités. Pour promouvoir une pratique harmonisée en matière de recherche s'agissant de dossiers traités par des examinateurs travaillant dans des domaines de compétence voisins, une consultation obligatoire d'experts désignés par l'examineur de la recherche a été mise en place ainsi que des contrôles spécifiques effectués par des experts ou par un TOQC.

8. Examen quant au fond



Une fois que le demandeur a formulé une requête en examen, les examinateurs de l'OEB évaluent si la demande de brevet européen et l'invention qui en fait l'objet satisfont aux conditions de la Convention sur le brevet européen. Cette procédure aboutit à la délivrance du brevet, au rejet, à l'abandon ou au retrait de la demande.

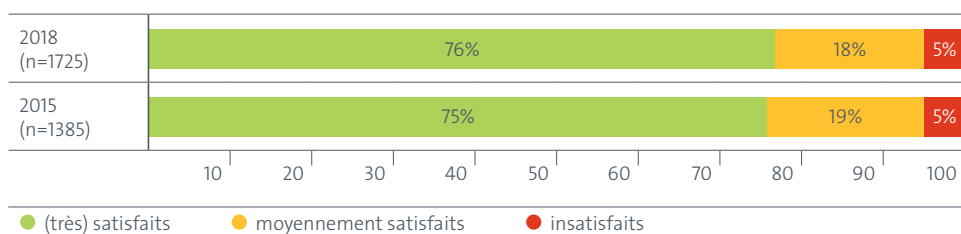
8.1 Niveaux de satisfaction globale

les graphiques suivants présentent les résultats de l'enquête de satisfaction menée par l'OEB auprès des utilisateurs en 2015 et en 2018. La question posée était la suivante : "Comment évaluez-vous les services d'examen de l'OEB ces 12 derniers mois dans ce domaine technique ?". Les taux de satisfaction globale s'élevaient à 76 % en 2018, soit une légère hausse par rapport à 2015 où ce taux s'élevait à 75 %.

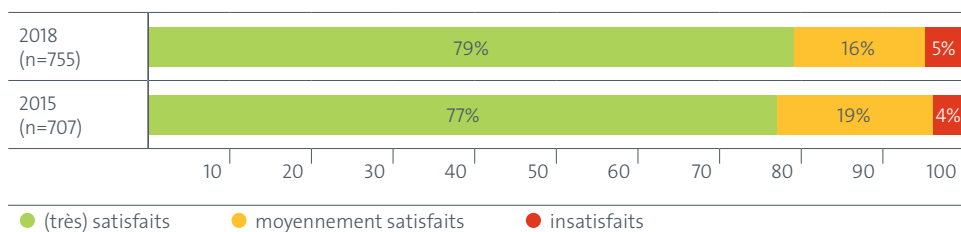
Figure 25

Satisfaction des utilisateurs concernant les services d'examen. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

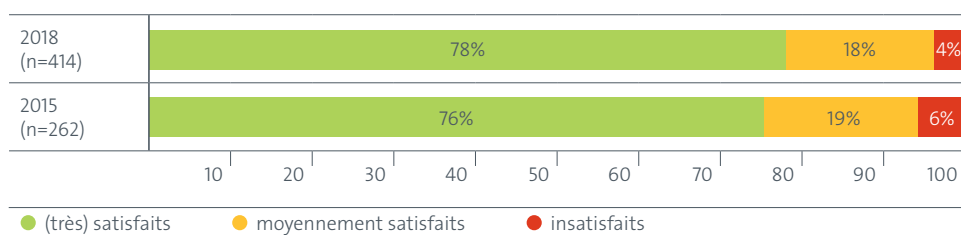
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



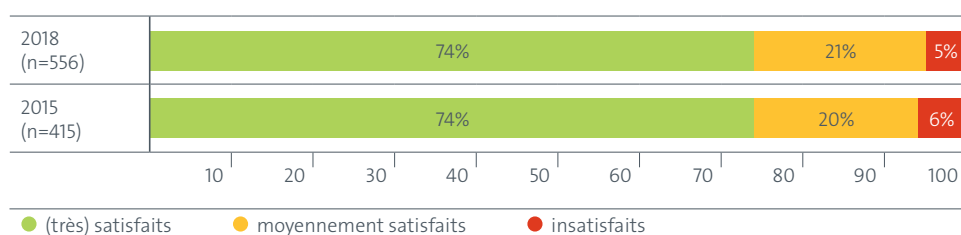
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



8.2 Respect des délais en matière d'examen

Dans le cadre du programme Early Certainty from Examination, l'OEB vise à terminer les examens dans un délai médian de 12 mois. En 2018, la durée médiane de l'examen était de 22,3 mois, en légère hausse par rapport au délai de 22,1 mois en 2017.

En janvier 2018, l'OEB s'est engagé dans un programme spécifique afin de clore des dossiers d'examen anciens, ce qui a entraîné une hausse temporaire des délais d'examen. Néanmoins, l'arriéré formé par les dossiers anciens ayant diminué, la durée médiane du délai d'examen va continuer de baisser pour se rapprocher de l'objectif de 12 mois.

Figure 26

Durée médiane de l'examen (en mois) dans le cadre du programme Early Certainty from Examination

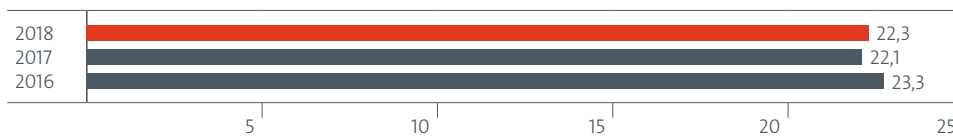
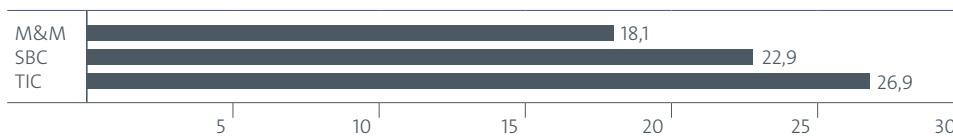


Figure 27

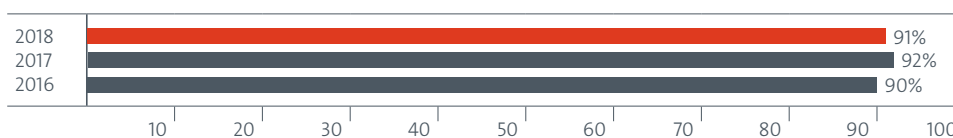
Durée médiane de l'examen (en mois) dans le cadre du programme Early Certainty from Examination, répartition par domaine



La durée des examens PCT est restée stable ces dernières années. Le pourcentage de demandes internationales déposées auprès de l'OEB agissant en qualité d'IPEA11 et pour laquelle un IPER12 a été transmis dans les 28 mois était de 91 % en 2018.

Figure 28

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

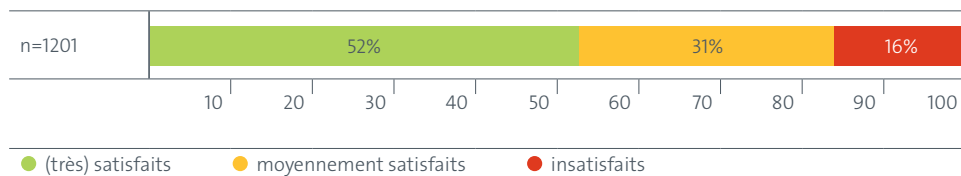


Afin de suivre le niveau satisfaction des utilisateurs quant aux délais d'examen, une nouvelle question a été introduite dans l'enquête de satisfaction des utilisateurs 2018. Les réponses indiquent que le niveau global de satisfaction concernant les délais d'examen s'élevait à 52 % en 2018. Comme cette question a été introduite en 2018, il n'est pas possible de faire de comparaison avec les années précédentes.

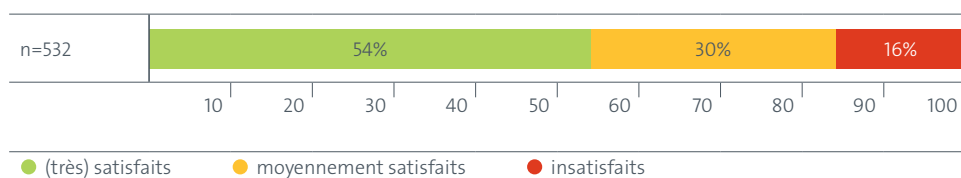
Figure 29

Satisfaction concernant les délais d'examen pour les dossiers terminés en 2018. Le graphique montre les pourcentages par catégorie de réponse.

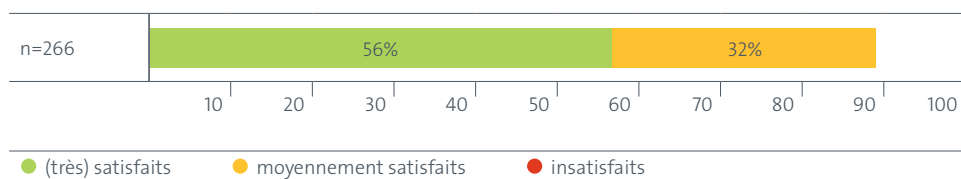
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



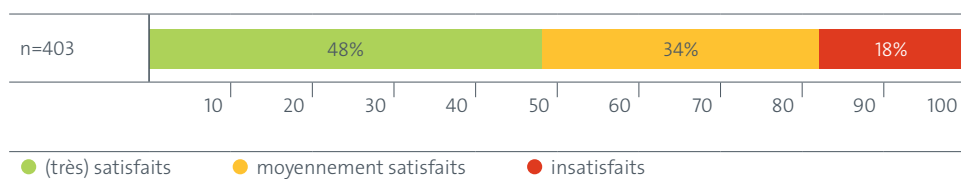
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



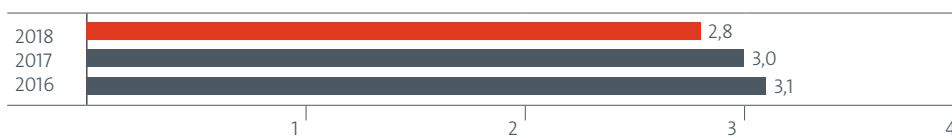
8.3 Traitement accéléré

Cet indicateur montre le délai médian nécessaire pour émettre une notification ou délivrer un brevet lorsqu'une demande d'examen accéléré (PACE) a été présentée. Le délai PACE pour émettre une notification ou délivrer un brevet est de trois mois. En 2018, le délai médian d'envoi de la première notification d'examen après une demande de traitement accéléré était de 2,8 mois.

L'examen accéléré en vertu du programme PACE s'est amélioré ces dernières années, ce qui a entraîné une augmentation du degré de satisfaction des utilisateurs.

Figure 30

Délai PACE médian nécessaire pour émettre une notification au stade de l'examen ou une délivrance de brevet

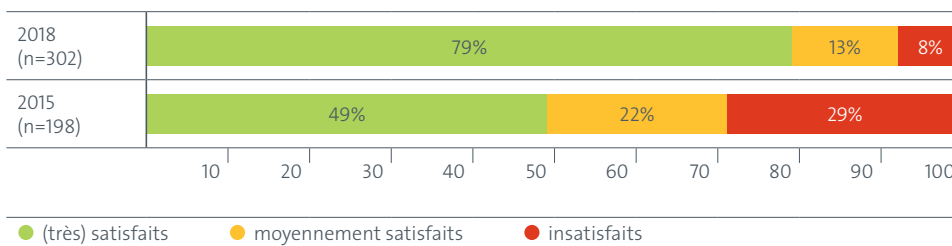


L'enquête de satisfaction de 2018 posait la question suivante aux utilisateurs: "Dans quelle mesure êtes-vous satisfait du délai de réponse pour des dossiers faisant l'objet d'un traitement accéléré dans le cadre du programme PACE?". Dans l'ensemble, 79 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites, ce qui constitue une amélioration significative par rapport à 2015 (49 %). Le niveau de satisfaction pour les trois domaines de la Direction générale Procédure de délivrance des brevets se situait à plus de 70 % en 2018.

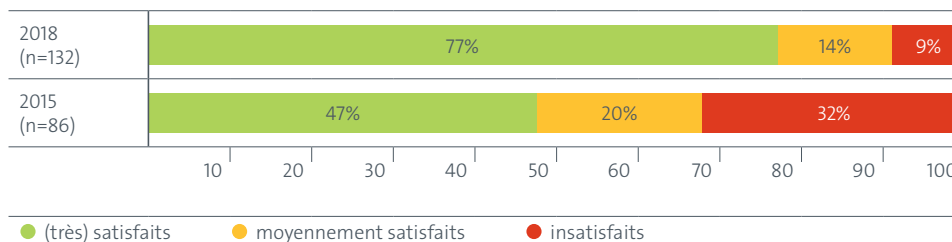
Figure 31

Satisfaction des utilisateurs concernant l'examen accéléré (programme PACE). Le graphique présente les pourcentages par catégorie de réponse.

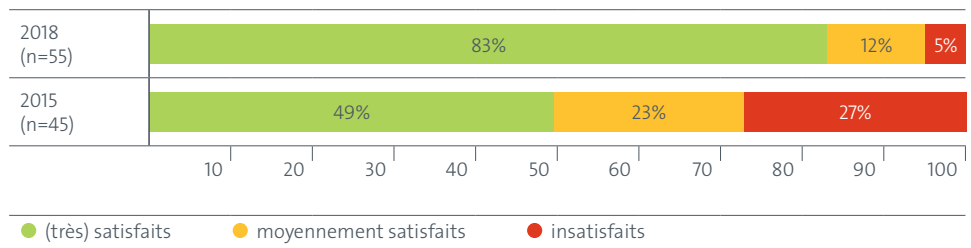
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



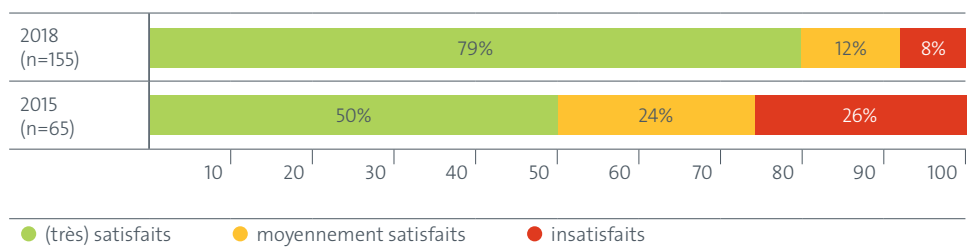
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



8.4 Objections pour absence de clarté

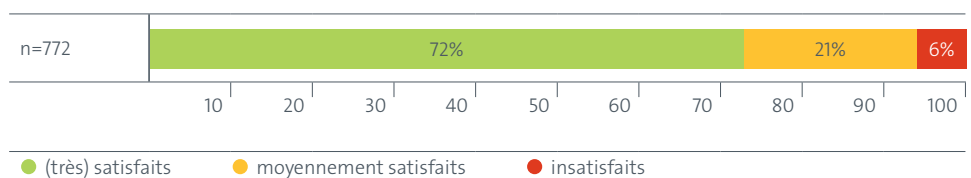
L'OEB concentre davantage son attention sur les objections pour absence de clarté. Une nouvelle question a été incluse dans son enquête de satisfaction et un nouveau module de formation a été mis en place.

Certains utilisateurs ont déclaré que les examinateurs émettent plus d'objections pour absence de clarté qu'auparavant et que ces dernières peuvent être trop théoriques ou infondées. La situation a fait l'objet d'une analyse en 2017 qui a conclu que cette perception n'était pas justifiée. Un module d'e-learning pour les examinateurs ayant pour objectif d'harmoniser une pratique disparate a été mise en place depuis. Afin d'observer si d'autres actions comme la modification des Directives sont nécessaires, l'enquête de satisfaction de 2018 a interrogé les utilisateurs sur leur degré de satisfaction concernant l'examen de la clarté de leurs demandes. Dans l'ensemble, 72 % des personnes interrogées en étaient satisfaites ou très satisfaites, les variations entre les domaines étaient faibles.

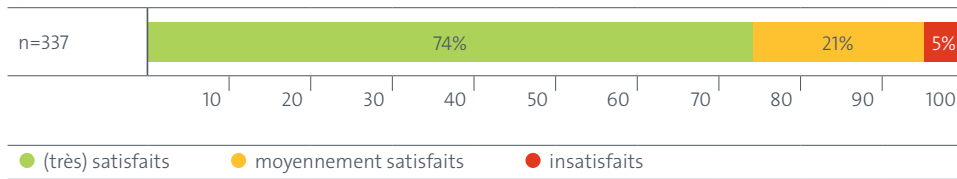
Figure 32

Satisfaction des utilisateurs quant à la pratique de l'OEB en matière d'examen de la clarté. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

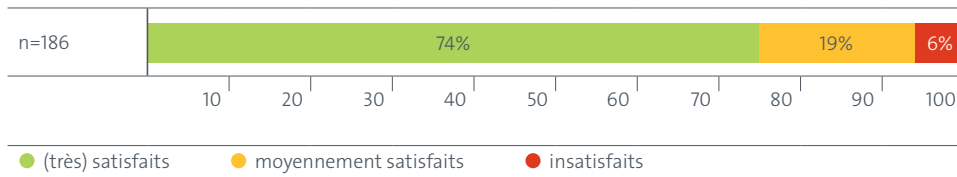
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



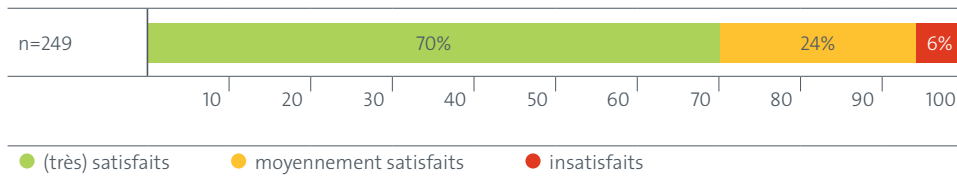
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



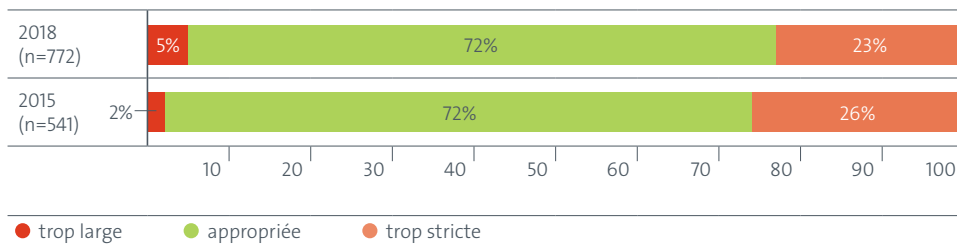
8.5 Évaluation de l'activité inventive

L'enquête de satisfaction des utilisateurs comportait la question suivante: "Considérez-vous que l'évaluation de l'activité inventive pendant l'examen de votre demande dans ce domaine était appropriée, trop large ou trop stricte?". Les réponses (présentées ci-dessous) indiquent que la perception de cet aspect de la pratique est similaire dans les trois domaines de la DG Procédure de délivrance des brevets et qu'elle a peu évolué depuis 2015).

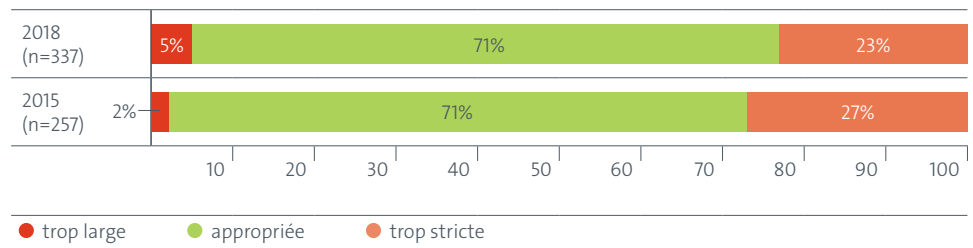
Figure 33

Avis des utilisateurs concernant l'évaluation de l'activité inventive lors de l'examen (comparaison 2015-2018). Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

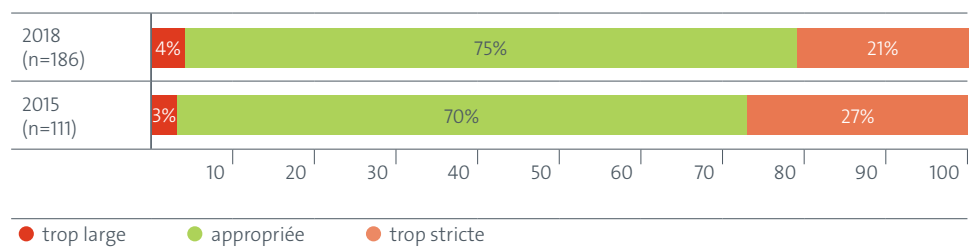
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



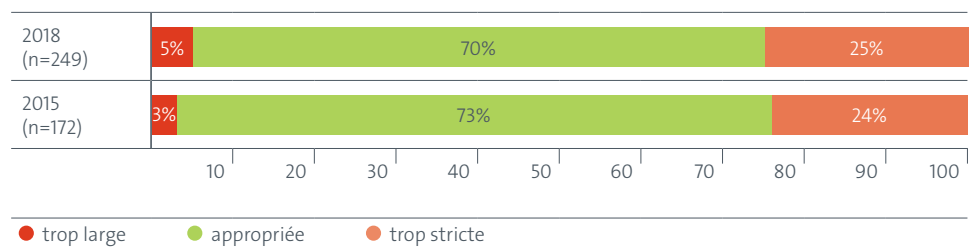
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



8.6 Ajout d'éléments

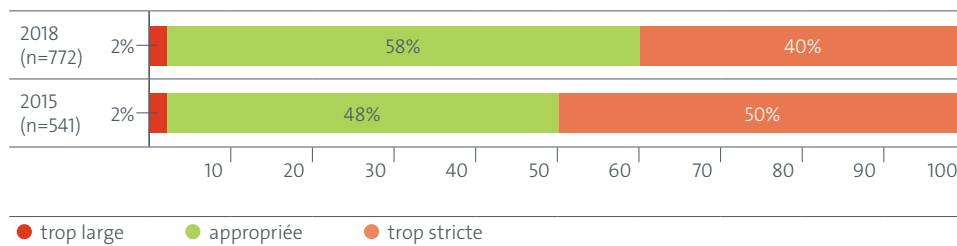
Un nombre croissant de personnes interrogées déclarent que le traitement par l'OEB de l'ajout d'éléments est «approprié», tandis qu'un nombre important d'entre elles considèrent que cette approche est encore trop stricte.

L'enquête de satisfaction posait la question suivante : "Pensez-vous que l'évaluation des ajouts d'éléments pendant l'examen de votre demande dans ce domaine était appropriée, trop large ou trop stricte?". 58 % des personnes interrogées en 2018 sont d'avis que le niveau d'exigence de l'OEB est approprié, seulement 2 % des personnes interrogées ont déclaré que l'évaluation était trop large. 40 % des personnes interrogées ont toutefois répondu que l'approche de l'OEB était trop stricte.

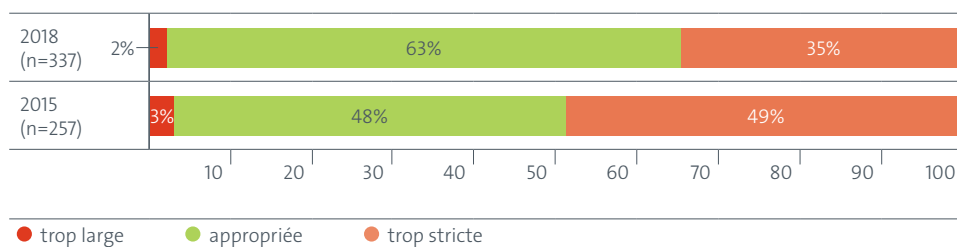
Figure 34

Avis des utilisateurs concernant l'approche de l'OEB relative à l'ajout d'éléments (art. 123(2) CBE) pendant l'examen (comparaison 2015-2018). Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

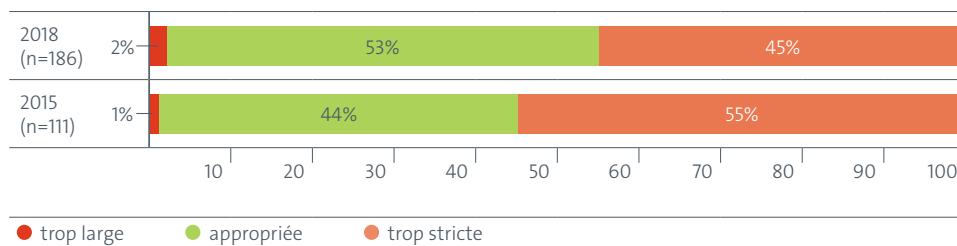
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



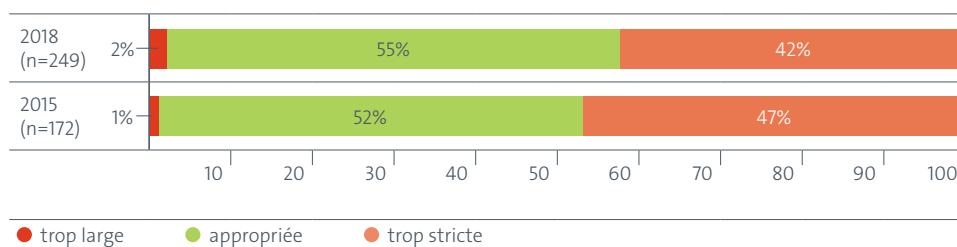
(b) Domaine Mobilité et mécatronique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication

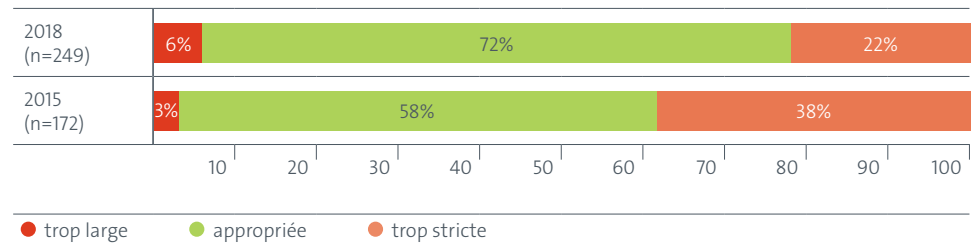


8.7 Évaluation des inventions mises en œuvre par ordinateur

Les personnes interrogées dans le cadre de l'enquête de satisfaction des utilisateurs ont dû aussi répondre à la question de savoir si le contenu technique des inventions mises en œuvre par ordinateur était évalué de façon trop large, trop stricte ou de manière appropriée. En 2018, 72 % des personnes interrogées ont déclaré que l'OEB faisait des évaluations appropriées, ce qui représente une augmentation de 14 points de pourcentage par rapport à 2015. Le pourcentage de personnes interrogées qui ont déclaré que les évaluations étaient trop strictes est passé de 38 % en 2015 à 22 % en 2018. Un programme de formation complet sur les inventions mises en œuvre par ordinateur destiné aux examinateurs a été mis en œuvre en 2018 dans les domaines Mobilité et mécatronique ainsi que Santé, biotechnologies et chimie avec le soutien du domaine Technologies de l'information et de la communication, afin de garantir de solides connaissances procédurales sur les inventions mises en œuvre par ordinateur dans tous les domaines. Le graphique ci-dessous montre les réponses concernant la Direction générale Procédure de délivrance des brevets.

Figure 35

Avis des utilisateurs concernant les évaluations par l'OEB du contenu technique des demandes relatives à des inventions mises en œuvre par ordinateur (comparaison 2015-2018). Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



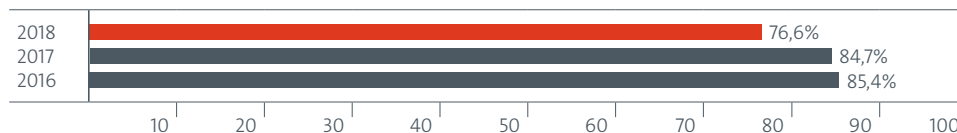
8.8 Résultats de l'audit qualité

La Direction Audit qualité, qui est indépendante de la Direction Générale Procédure de délivrance de brevets, contrôle également la conformité aux exigences juridiques de produits fournis par les examinateurs et les agents des formalités. Entre le 1er octobre 2017 et le 30 septembre 2018, elle a ainsi vérifié 750 demandes pour lesquelles la délivrance d'un brevet était proposée.

Les résultats de l'audit qualité 2018 sont inférieurs à ceux des années précédentes. L'écart entre les valeurs des audits de 2018 et de 2017 indique une réelle diminution des taux de conformité. Les audits ont abouti à des recommandations ciblées d'amélioration actuellement mises en œuvre par des actions spécifiques.

Figure 36

Pourcentage de délivrance de brevets conformes d'après les audits qualité



La première mesure prise par le Président a été d'élargir l'échantillon de l'audit du produit délivrance de 750 à 1 100 (+350) afin d'avoir une marge de confiance plus précise passant de +/-2,9 % à +/-2,5 %. Cet échantillon devrait également permettre de faire des analyses post-processus limitées de certains sous-groupes (par ex. des domaines).

8.9 Mesures prises en 2018

8.9.1 Mesures découlant des résultats des audits qualité

Suite à la baisse du niveau de la conformité des propositions de délivrance, des mesures d'urgence ont été prises :

- Les audits des demandes faisant l'objet d'une proposition de délivrance sont désormais effectués pendant la procédure afin qu'une erreur éventuelle puisse être corrigée avant qu'une notification ne soit envoyée au demandeur.
- Une argumentation plus détaillée est maintenant obligatoire pour les examinateurs qui ont l'intention de soumettre une proposition de délivrance aux autres membres de la division d'examen. Cette argumentation plus précise couvre, entre autres, l'activité inventive, l'ajout d'éléments et la brevetabilité. Elle constitue une aide pour le président et le deuxième membre de la division d'examen dans le processus de prise de décision. La conformité avec cette nouvelle mesure fera l'objet d'un suivi avec un TOQC.
- De plus, les examinateurs qui envisagent de proposer une délivrance doivent préciser pour chaque document utilisé précédemment pour fonder une objection d'absence de nouveauté et d'activité inventive la raison pour laquelle cette objection n'est plus considérée comme préjudiciable. Cela sera contrôlé par un TOQC.
- Des formations obligatoires diverses ont été lancées pour les examinateurs (par ex. sur l'application de l'art. 123(2) CBE), d'autres sont prévues dans un futur proche (par ex. sur la nouveauté et la clarté).
- L'OEB s'engage à améliorer ses performances et vise à ramener les indicateurs de conformité pour la délivrance à leur niveau précédent, voire à un niveau plus élevé. En 2019, les niveaux de conformité résultant de l'audit qualité de la délivrance seront suivis de plus près ainsi que les mesures d'amélioration mentionnées ci-dessus (et celles qui suivront).

8.9.2 Intention de délivrer un brevet (règle 71(3) CBE)

L'initiative Early Certainty a entraîné une augmentation sensible du nombre de notifications émises ces dernières années au titre de la règle 71(3) CBE (notification de l'intention de délivrer un brevet).

L'OEB a pris un certain nombre d'initiatives pour améliorer la qualité de l'examen sur la base d'informations internes et des retours d'informations des utilisateurs.

Certains utilisateurs sont d'avis que le nombre d'erreurs présentes dans les notifications émises au titre de la règle 71(3) CBE a augmenté d'une façon générale. De plus, l'OEB a recueilli des retours d'informations de la part de demandeurs qui affirment que la division d'examen apporte de plus en plus de modifications qui dépassent les limites établies dans les Directives relatives à l'examen.

L'OEB s'est penché à plusieurs reprises sur la question et a constaté que le taux de désapprobation du texte proposé en vue de la délivrance n'avait que légèrement augmenté ces dernières années (il est actuellement d'environ 14 %). Cela s'explique par un certain nombre de facteurs. Les demandeurs peuvent par exemple introduire des changements qui ne sont pas directement liés aux modifications soumises par l'examineur. En outre, certaines divisions d'examen ont apporté des modifications au texte proposé pour la délivrance qui n'avaient pas été approuvées par les demandeurs.

Des mesures ont été prises pour rappeler aux examinateurs les dispositions applicables en vertu des Directives et d'autres analyses seront effectuées à l'avenir.

8.9.3 Aspects formels pendant l'examen

Des contrôles qualité sont effectués sur un échantillon statistiquement pertinent de la production qui couvrent les aspects suivants :

- justesse des requêtes en décision concernant les formalités
- précision et cohérence des clôtures de procédures d'examen
- précision des nouvelles demandes PCT (IPEA 401) et des opinions écrites (IPEA 409)

S'appuyant sur les résultats de ces contrôles, des ateliers ont été organisés sur des sujets spécifiques tels que l'envoi de notifications relatives aux propositions de délivrance ou les modifications reçues avant le début de l'examen. Des sessions pratiques ont également été organisées au cours desquelles des agents des formalités ont pu apporter des dossiers et interroger des experts à leur sujet.

9. Décisions et publication des documents B



L'OEB envoie à un éditeur extérieur le texte approuvé des brevets pour qu'il soit publié sous forme d'image. Si le texte présente une ambiguïté, l'éditeur envoie une demande d'information à l'OEB. L'OEB suit la fréquence et le contenu de ces demandes et fait un retour aux divisions d'examen. En 2018, environ 4,2 % des brevets publiés ont fait l'objet d'une demande d'information de la part de l'éditeur.

Pendant la production des documents à publier, la qualité du texte de chaque lot hebdomadaire fait l'objet d'un suivi en se fondant sur des échantillons statistiquement pertinents. Le niveau de qualité requis de 99,995 % était dépassé chaque semaine de publication.

De nombreux autres aspects de la publication de documents B, y compris les tableaux et les formules, font également l'objet d'un suivi par des contrôles post-production ciblés.

10. Procédure d'opposition



La procédure d'opposition requiert un niveau élevé d'expertise aussi bien des examinateurs que des agents des formalités. Chaque année, environ 4 000 dossiers d'opposition sont clos à l'OEB au sein des directions d'opposition et de centralisation des formalités (OCFD). Il existe cinq OCFD comptant plus de 500 examinateurs sélectionnés qui consacrent jusqu'à 30 % de leur temps à des activités d'opposition et 117 agents des formalités. Cette concentration des ressources sur la procédure d'opposition au sein des directions apportent des avantages aux utilisateurs du système, à savoir :

- une amélioration des compétences en matière d'opposition pour les examinateurs et les agents des formalités qui travaillent sur ces procédures
- une harmonisation accrue des pratiques d'opposition
- une amélioration de la qualité et de l'efficacité
- des délais plus courts

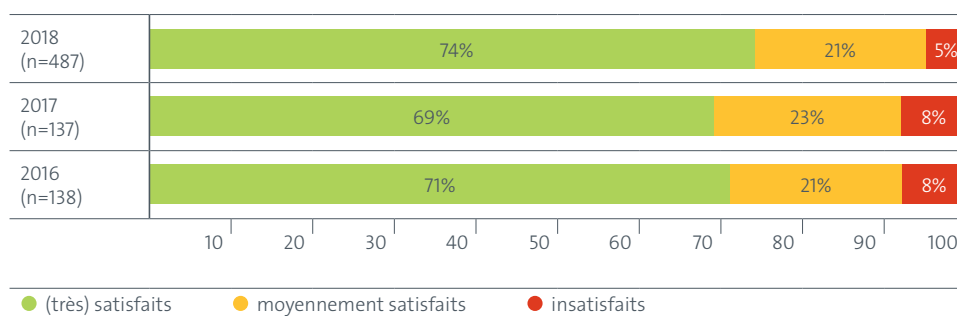
Chaque année, environ 4 000 dossiers d'opposition sont clos à l'OEB au sein des directions d'opposition et de centralisation des formalités.

10.1 Niveau global de satisfaction

Le niveau global de satisfaction concernant la procédure d'opposition de l'OEB s'élevait à 74 % en 2018, en hausse de 3 % par rapport à 2016. Les enquêtes précédentes ont cependant été menées sur la base d'échantillons plus petits.

Figure 37

Niveau global de satisfaction concernant la procédure d'opposition de l'OEB, DG Procédure de délivrance des brevets, 2016-2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

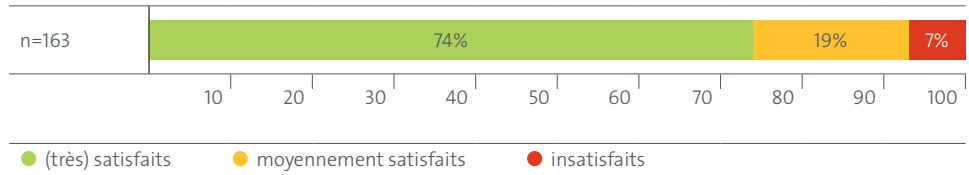


En ce qui concerne les enquêtes pilotes précédentes sur les procédures d'opposition (2016 et 2017), il n'était pas possible de calculer les résultats par domaine en raison de la petite taille des échantillons utilisés. Les résultats par domaine qui figurent ci-dessous concernent seulement l'année 2018. Comme les graphiques le montrent, les niveaux de satisfaction étaient similaires.

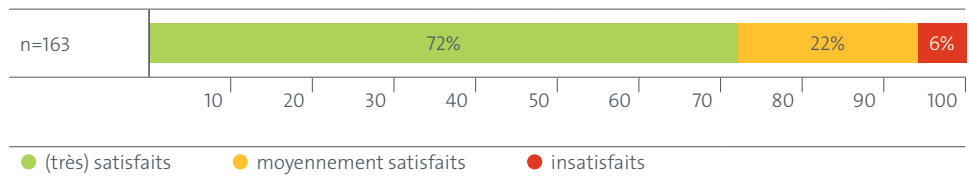
Figure 38

Satisfaction concernant la procédure d'opposition de l'OEB par domaine en 2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

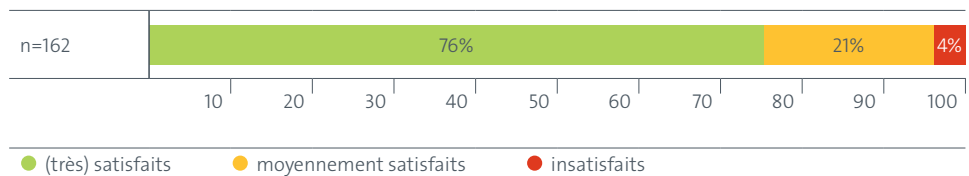
(a) Domaine Mobilité et mécatronique



(b) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



(c) Domaine Technologies de l'information et de la communication



10.2 Respect des délais dans la procédure d'opposition

La durée des procédures d'opposition devant l'OEB a diminué de 6,2 mois entre 2016 et 2018. La satisfaction des utilisateurs concernant la durée de la procédure d'opposition a presque doublé pendant cette période.

La durée de la procédure d'opposition est passée de 22,4 mois en 2017 à 18,6 mois en 2018 (médiane).

Figure 39

Durée médiane de la procédure d'opposition, 2016-2018

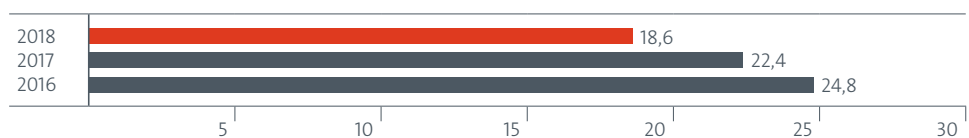
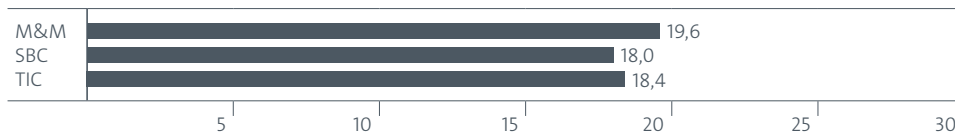


Figure 40

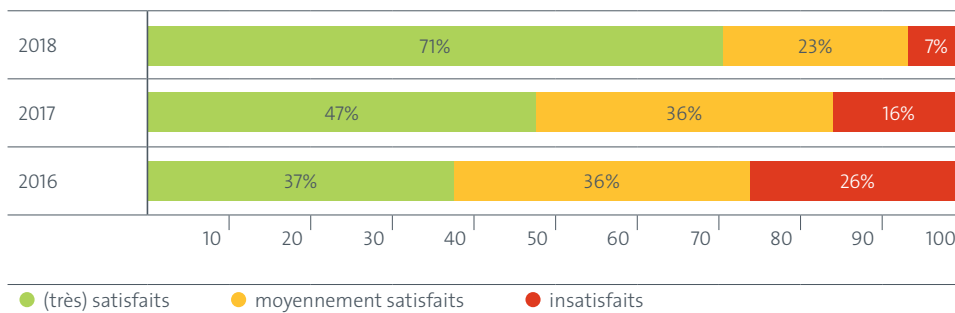
Durée médiane de la procédure d'opposition en mois : répartition par domaine



Depuis la mise en place du programme Early Certainty from Opposition et de la nouvelle procédure d'opposition en 2016, le degré de satisfaction concernant la durée de traitement d'une opposition s'est beaucoup amélioré, passant de 37 % en 2016 à 71 % en 2018. Le degré de satisfaction des utilisateurs concernant les délais dans les trois domaines de la Direction Générale Procédure de délivrance des brevets s'élevait en 2018 à 65 % dans le domaine Mobilité et mécatronique, à 73 % dans le domaine Santé, biotechnologies et chimie et à 72 % dans le domaine Technologies de l'information et de la communication.

Figure 41

Satisfaction des utilisateurs concernant la durée globale de la procédure d'opposition 2016-2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



10.3 Satisfaction concernant d'autres aspects de la procédure d'opposition

Un traitement équitable est essentiel dans les procédures devant l'OEB et l'enquête de satisfaction de 2018 a montré que 86 % des personnes interrogées estimaient avoir été traitées équitablement quelle que soit l'issue de la procédure. Le taux de satisfaction par domaine s'élevait à 84 % dans le domaine Mobilité et mécatronique, à 88 % dans le domaine Santé, biotechnologies et chimie et à 81 % dans le domaine Technologies de l'information et de la communication.

En 2018, 86% des personnes interrogées estimaient avoir été traitées équitablement durant la procédure d'opposition, quelle qu'en soit l'issue.

Figure 42

Satisfaction des utilisateurs concernant le traitement équitable dans la procédure d'opposition en 2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

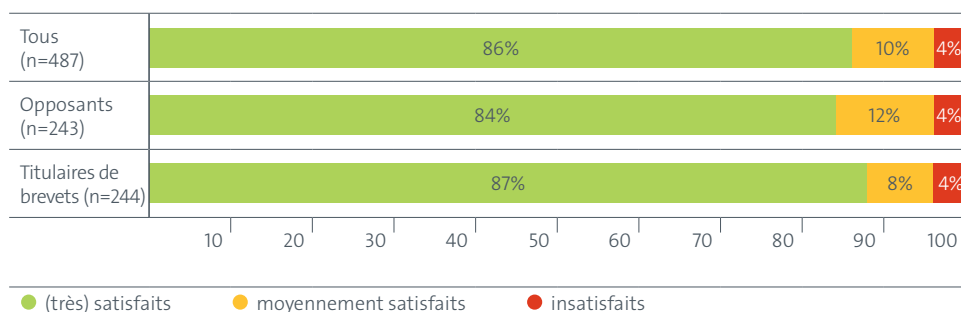
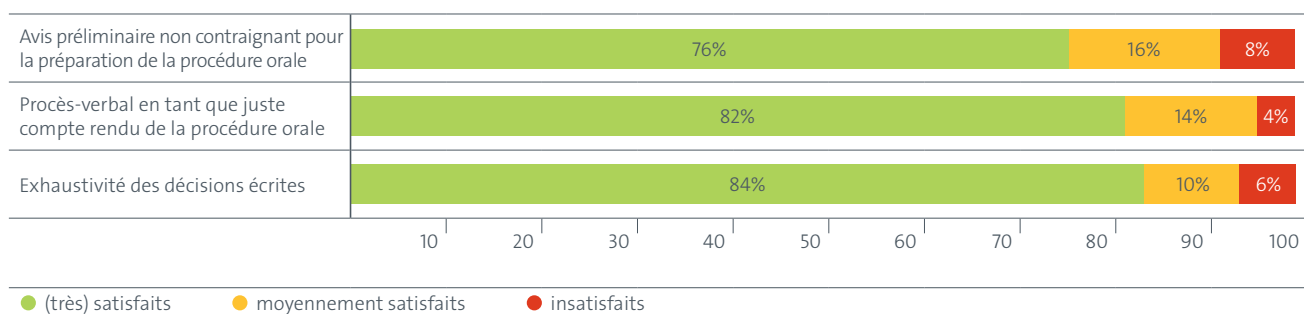


Figure 43

Satisfaction des utilisateurs concernant d'autres aspects de la procédure d'opposition en 2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



10.4 Actions entreprises en 2018

10.4.1 Examen de l'opposition quant au fond

Bien que le degré de satisfaction des utilisateurs concernant les services en matière d'opposition soit déjà très élevé, l'OEB souhaite continuer à s'améliorer. L'un des principaux éléments requis est un contrôle qualité opérationnel efficace de l'examen des oppositions quant au fond. Ce dernier a été développé en 2018 et a été mis en place dans toutes les directions d'opposition et de centralisation des formalités le 1er avril 2019.

10.4.2 Travail des agents des formalités dans les procédures d'opposition

Dans le domaine des formalités en matière d'opposition, des contrôles qualité ont été effectués sur la base d'échantillons statistiquement pertinents de la production concernant :

- la recevabilité[AC8]
- la préparation des procédures orales
- les décisions.

Deux des principaux points faibles identifiés concernaient le calcul incorrect du dernier jour pour présenter les moyens écrits ainsi que la transmission des moyens invoqués à toutes les parties dans les délais.

Afin de résoudre ces problèmes, les instructions ont été améliorées et des ateliers ainsi que d'autres types de formation ont été organisés. L'efficacité de ces mesures est actuellement évaluée sur la base du contrôle qualité opérationnel pour les agents des formalités (OQC-FO).

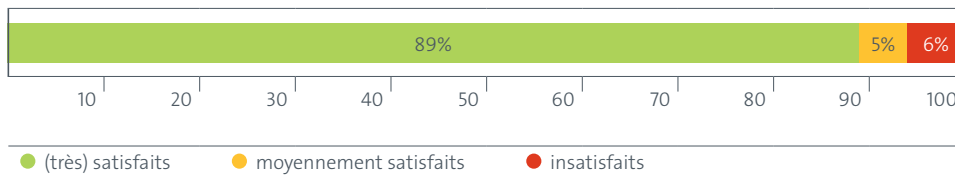
11. Services en matière de formalités

L'OEB suit la satisfaction des utilisateurs concernant différents aspects des services en matière de formalités. En 2018, les participants à l'enquête de satisfaction de l'OEB ont été interrogés sur leur expérience des services en matière de formalité ces 12 derniers mois.

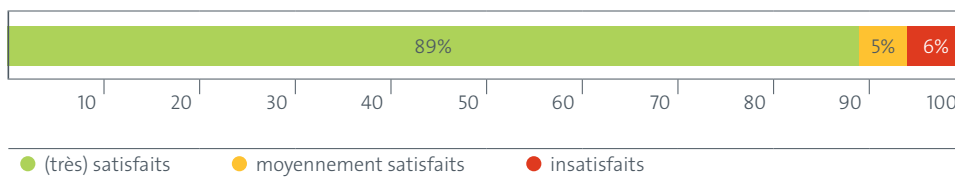
Figure 44

Satisfaction des utilisateurs concernant les services en matière de formalités. L'OEB a contacté les utilisateurs suite à une précédente enquête. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

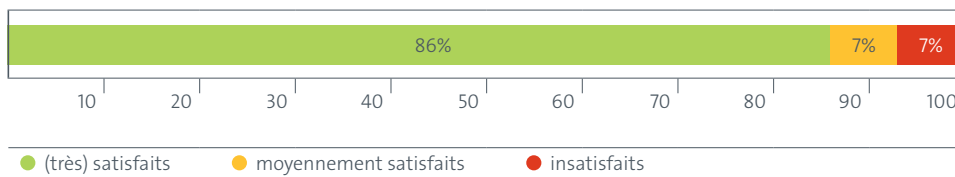
(a) DG Procédure de délivrance des brevets



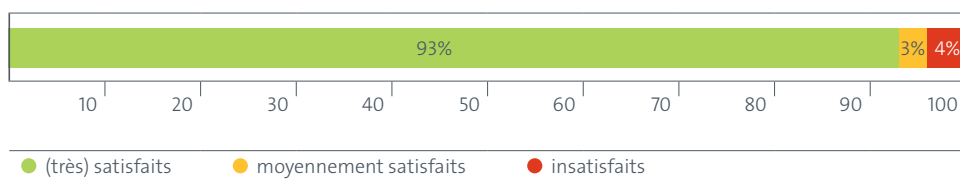
(b) Domaine Mobilité et mécanique



(c) Domaine Santé, biotechnologies et chimie



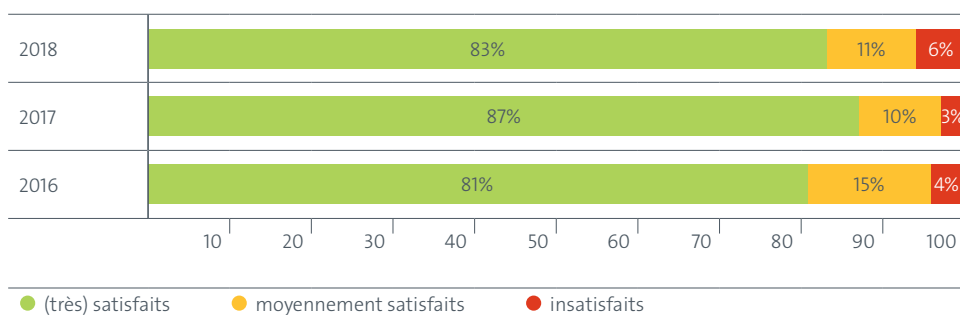
(d) Domaine Technologies de l'information et de la communication



Concernant les notifications rédigées sous forme libre par les agents des formalités, le niveau de satisfaction s'élevait à 83 % en 2018, ce qui constitue une légère diminution par rapport à 2017. Les résultats par domaine s'élevaient à 84 % dans le domaine Mobilité et mécanique, à 81 % dans le domaine Santé, biotechnologies et chimie et à 85 % dans le domaine Technologies de l'information et de la communication.

Figure 45

Satisfaction des utilisateurs concernant les notifications rédigées sous forme libre, 2016-2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.

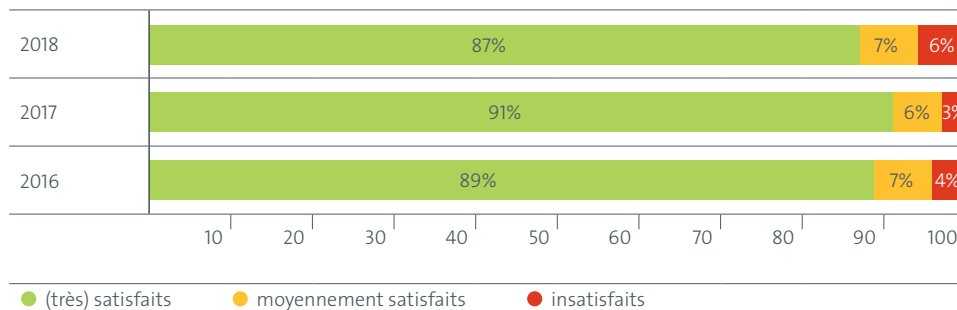


Un audit interne mené par la direction Audit qualité a révélé que dans l'ensemble, les notifications rédigées sous forme libre par les agents des formalités sont de bonne qualité. Cependant, les formules employées n'étaient pas uniformes et il n'existait pas de clauses standard. Afin de résoudre ce problème, un recueil de clauses standard sera mis à leur disposition et une campagne de sensibilisation sera lancée. Les progrès seront mesurés avec un TOQC.

L'OEB s'efforce de traiter les demandes d'information provenant de l'extérieur aussi vite que possible. C'est pourquoi la rapidité avec laquelle une réponse est apportée à une demande d'information fait l'objet d'un suivi régulier. Le niveau global de satisfaction s'élevait à 87 % en 2018. Ce niveau s'élevait à 87 % dans le domaine Mobilité et mécanique, à 86 % dans le domaine Santé, biotechnologies et chimie et à 88 % dans le domaine Technologies de l'information et de la communication.

Figure 46

La satisfaction des utilisateurs concernant la rapidité/les délais de traitement d'une demande d'information. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



12. Information brevets et activités post-délivrance

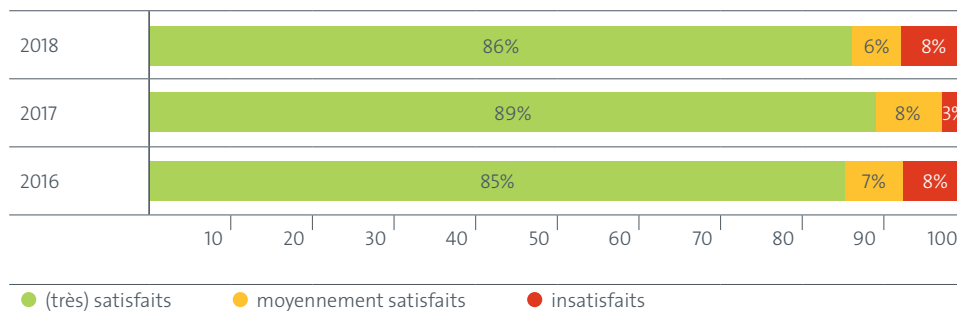
Ce domaine couvre toutes les activités en lien avec la publication de produits et services d'information brevets et la gestion de l'information post-délivrance. La publication de fascicules de brevets corrects est très importante pour assurer la sécurité juridique que les utilisateurs attendent des brevets délivrés par l'OEB. La fiabilité de la publication et des activités post-délivrance est essentielle pour la gestion des taxes post-délivrance. L'OEB suit de près ces activités afin de garantir que ces informations sont portées sans retard à la connaissance du public.

13. Service clientèle

En 2018, les participants à l'enquête de satisfaction ont été interrogés sur leur expérience du service clientèle au cours des 12 derniers mois.

Figure 47

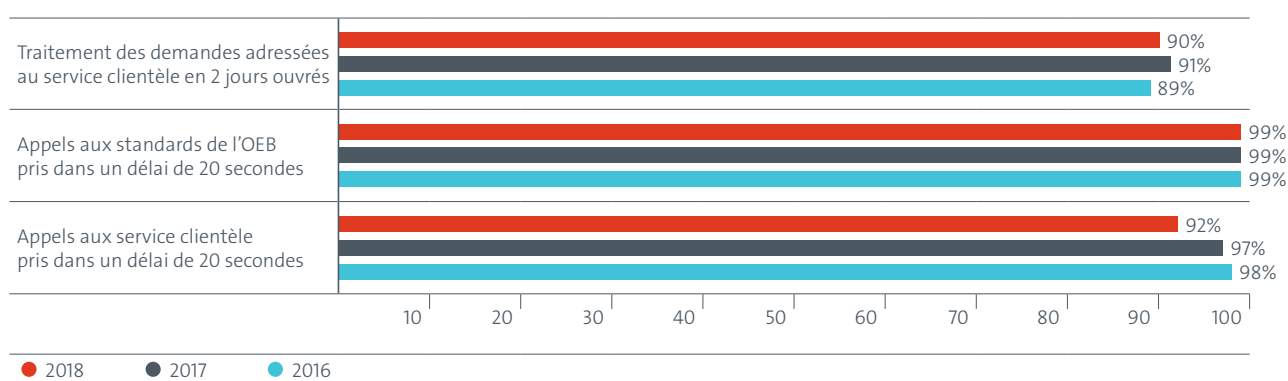
Satisfaction des utilisateurs concernant le service clientèle de l'OEB 2016-2018, lorsque l'utilisateur contacte l'OEB. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



Le Bureau des utilisateurs de l'OEB a pour mission l'amélioration de l'interaction avec les utilisateurs et la compréhension de la logique opérationnelle de ces derniers. Un seul point de contact a été mis en place afin de permettre un flux de travail transparent pour répondre aux requêtes des utilisateurs de façon appropriée et dans des délais satisfaisants et d'améliorer les services aux utilisateurs. Au total, le Bureau des utilisateurs a orienté 71 600 requêtes enregistrées sous forme de tickets de service vers différents services opérationnels en 2018. Dans l'ensemble, les utilisateurs étaient satisfaits des services en matière de formalités et du service à la clientèle.

Figure 48

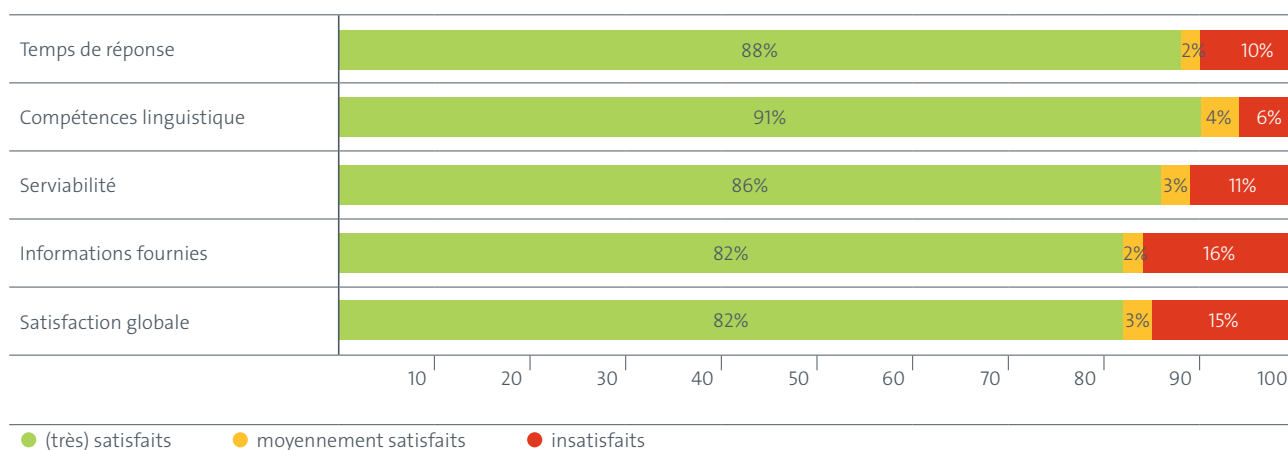
Performance du Bureau des utilisateurs



Chaque requête présentée par un utilisateur est enregistrée dans l'outil de gestion de la relation avec la clientèle (CRM) avec un ticket électronique (ticket CRM) pour suivre tout le flux de travail de la réception à la résolution de la question. Après la résolution d'un ticket CRM, l'utilisateur reçoit automatiquement un e-mail avec la possibilité de donner son avis. Il peut donner son avis sur les aspects suivants : délai de réponse, connaissances linguistiques, utilité, informations fournies et satisfaction globale. Les résultats de l'analyse de l'avis des clients sont suivis en interne et utilisés pour l'amélioration continue du service selon une approche systématique.

Figure 49

Avis des clients en 2018. Les pourcentages sont présentés par catégorie de réponse.



14. Activités d'échange avec les utilisateurs

14.1 Évènements 2018

La qualité ne se limite pas à nos produits et services internes. Elle concerne également la façon dont les demandeurs rédigent les brevets. 32 conférences, évènements et ateliers, y compris des ateliers de rédaction de brevets, des évènements destinés aux assistants juridiques et des conférences sur l'intelligence artificielle et la blockchain ont été organisés à cette fin et ont accueilli quelques 1 664 participants. De plus, 13 demandeurs se sont rendus à l'OEB pour échanger sur leurs stratégies en matière de brevets avec le management et les examinateurs de l'Office.

14.2 Activités des chargés de compte

Une interaction permanente et directe entre les demandeurs et les chargés de compte de l'OEB a été établie afin de répondre aux besoins des utilisateurs et de maximiser les bénéfices de l'automatisation. Le concept de chargé de compte a été élargi en 2017 pour inclure des demandeurs non-Européens. Les chargés de compte contribuent à l'amélioration continue des services en collectant des informations commerciales qui contribuent à améliorer les outils et les procédures de l'OEB. En 2018, les chargés de compte de l'OEB ont effectué 65 visites afin de conseiller principalement des conseils en brevets et des assistants juridiques dans la rédaction et le dépôt des demandes de brevets.

14.3 Missions techniques

L'OEB a toujours eu un large programme d'échange dans le cadre duquel les examinateurs et d'autres agents rendent visite aux parties prenantes pour

- les informer sur les évolutions récentes du cadre juridique
- se familiariser avec les dernières innovations technologiques
- discuter d'aspects spécifiques de la pratique et de la procédure
- obtenir un retour important d'information sur la performance de l'OEB.

En 2018, plus de 528 examinateurs et autres agents de la Direction générale Procédure de délivrance des brevets ont visité 619 entreprises différentes. Les retours d'informations de ces visites sont régulièrement évalués et collationnés afin d'identifier des possibilités d'amélioration, les sujets sur lesquels il faut plus de sensibilisation et les domaines dans lesquels les agents de l'OEB sont performants.

En 2018, plus de 528 examinateurs et autres agents de la Direction générale Procédure de délivrance ont visité 619 entreprises différentes. Les retours d'information obtenus ont été évalués afin d'identifier des possibilités d'amélioration.

14.4 Partenariat pour la qualité

L'OEB attache une grande importance à la consultation des parties prenantes dans le monde entier. Pendant plusieurs années, l'OEB a organisé des réunions consacrées au "partenariat pour la qualité" avec des organisations d'utilisateurs d'Europe, d'Amérique et du Japon. Ces dernières années, de plus en plus de demandes ont été déposées à l'OEB en provenance de Chine et de Corée et par conséquent, l'OEB s'engage de plus en plus vis-à-vis de ces parties

prenantes. À l'heure actuelle, l'OEB explore différentes façons d'améliorer plus encore ses activités de diffusion afin de renforcer le dialogue et d'obtenir de meilleurs retours sur la qualité de ses produits et de ses services.

14.5 Groupe de travail SACEPO sur la qualité

Le groupe de travail SACEPO sur la qualité s'avère être un forum d'échange utile pour renforcer les liens entre l'OEB et ses parties prenantes.

Le groupe de travail sur la qualité du Comité consultatif permanent auprès de l'OEB (SACEPO) a été institué pour échanger avec les utilisateurs et obtenir des retours d'informations sur la qualité à l'OEB. Il s'inscrit dans la stratégie de l'OEB visant à améliorer en permanence ses produits, ses services et sa communication.



Participants à la réunion du groupe de travail SACEPO sur la qualité en février 2018

Le groupe compte des représentants d'associations d'utilisateurs dans tous les systèmes juridiques IP5 ainsi que des délégués de l'industrie et des praticiens européens. La réunion de 2018 s'est ouverte sur un aperçu de la réorganisation récente de la structure de l'OEB et les retombées positives de ce changement sur la qualité et l'efficacité. Les participants ont salué la fusion du service de soutien aux utilisateurs et des services de gestion de la qualité de l'OEB qui vise à mieux faire le lien entre les besoins des utilisateurs, les services de l'OEB et la qualité.

Les présentations qui ont suivi portaient sur les mesures actuellement mises en œuvre pour améliorer la qualité et sur les efforts en vue d'améliorer le respect des délais. L'objectif étant d'aborder les besoins des utilisateurs, une grande partie de la réunion a été consacrée aux sujets de discussion soulevés par les membres extérieurs du groupe de travail et au suivi des mesures prises sur la base des discussions des années précédentes. Les principaux sujets abordés ont concerné les délais, l'approche de l'OEB relative à la gestion de la qualité et aux retours d'informations des utilisateurs et des progrès accomplis dans l'utilisation de l'état de la technique asiatique.

14.6 Praktika intern

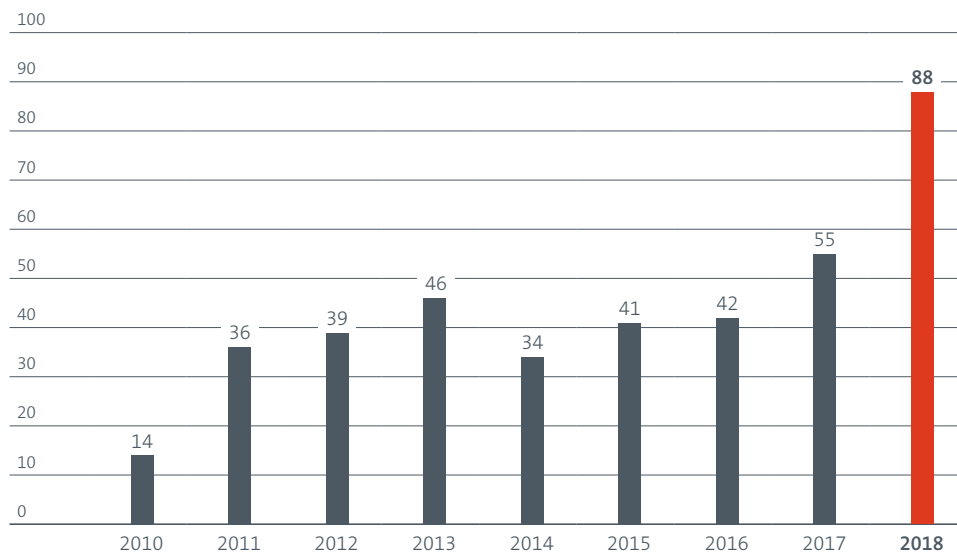
Organisé par l'Académie européenne des brevets, le programme Praktika Intern est destiné aux mandataires agréés expérimentés. En 2018, 19 stagiaires ont passé trois semaines à l'OEB pour travailler sur des dossiers réels sous la supervision d'un examinateur. La combinaison de l'expérience des stagiaires et des retours obtenus grâce à ces programmes est très utile car elle permet à l'OEB de mieux comprendre les besoins des utilisateurs.

14.7 Praktika extern

Le programme Praktika Extern envoie des examinateurs expérimentés de l'OEB dans des cabinets de conseils en brevets dans les États parties à la CBE ainsi qu'en Chine, au Japon, en République de Corée et aux États-Unis. Ce programme couvre donc tous les territoires IP5. Les examinateurs qui y participent acquièrent une meilleure compréhension du travail des conseils en brevets ainsi que des enjeux et défis du monde la propriété intellectuelle. Les entreprises ont l'avantage de travailler directement avec des examinateurs expérimentés et approfondissent leurs connaissances des pratiques de l'OEB. Le programme a commencé en 2010 avec 15 examinateurs. En 2018, 86 examinateurs ont été accueillis par des entreprises dans 19 pays. Les retours d'informations obtenus par les examinateurs pendant leurs stages sont utilisés pour apporter des améliorations supplémentaires aux produits et aux services de l'OEB.

Figure 50

Nombre d'examineurs participant à Praktika Extern 2010-2018



14.8 L'académie européenne des brevets

Le Conseil d'administration a fondé l'Académie européenne des brevets pour promouvoir et soutenir des formations dans le domaine de la PI en Europe. L'Académie organise ou contribue chaque année à des centaines de séminaires et d'ateliers, souvent à la demande de tiers recherchant une expertise en propriété intellectuelle auprès de l'OEB ou de parties externes pour leurs propres programmes.

Des examinateurs, des directeurs et d'autres agents de l'OEB prennent part aux activités de l'Académie chaque année.

Pour compléter les formations présentielles, le système de gestion des formations de l'Académie fait bénéficier un public plus large des connaissances et de l'expertise de l'OEB en proposant des formations en ligne.

L'Académie collabore avec les offices nationaux des États parties à la CBE, la Commission européenne, l'OMPI, l'EUIPO, l'epi et d'autres organisations. Ces partenaires sont également une source de compétences en matière de formations en PI, ce qui signifie que l'Académie transfère souvent des compétences et des connaissances d'une institution externe à une autre. La formation se concentre sur les cinq groupes cibles suivants (le nom des domaines du programme est indiqué entre parenthèses) :

- le personnel des offices nationaux de brevets et des organismes connexes (Renforcement institutionnel)
- les candidats à l'EEQ et les conseils en brevets européens (Mandataires agréés)
- les juges et les professionnels du droit spécialisés en propriété intellectuelle (Formation judiciaire)
- les universités et les centres de transfert de technologie (Milieux universitaires)
- les utilisateurs présents et futurs du système du brevet européen (Soutien à l'innovation)

15. Conclusions

Dans cette troisième édition du rapport sur la qualité, nous poursuivons nos efforts pour plus de transparence et de clarté. Nous avons identifié des axes d'amélioration en nous appuyant sur les retours d'informations des utilisateurs et sur les mesures que nous mettons en œuvre pour progresser. Ce processus d'amélioration permanente est un pilier essentiel de notre système de gestion de la qualité.

2018 a été une année caractérisée par la réorganisation réussie des activités de l'OEB. Cette réorganisation a entraîné la fusion de l'ancienne Direction générale Opérations avec la Direction générale Soutien opérationnel pour former la nouvelle Direction Générale Procédure de délivrance des brevets. Cette réorganisation concerne près de 5 000 agents et a réuni les examinateurs et les agents des formalités qui coopèrent plus étroitement au sein des mêmes unités et développent ainsi une approche plus collaborative de leur travail au quotidien.

À l'extérieur, nous avons renforcé notre coopération avec l'ensemble des utilisateurs dans le domaine de la qualité. Nos efforts en vue de définir la qualité et d'harmoniser les perceptions de la qualité à l'intérieur comme à l'extérieur de l'OEB vont finalement nous permettre de faire progresser nos initiatives en matière de qualité en étant en phase avec l'ensemble des utilisateurs. Cela sera encore davantage le cas en 2019.

Un sujet récurrent lors de nos échanges avec les utilisateurs est l'adaptation des opérations pour répondre aux défis posés par l'importance grandissante des inventions mises en œuvre par ordinateur et la diffusion rapide de ces technologies dans d'autres domaines techniques. Afin de garantir un traitement harmonisé et correct des demandes dans ce domaine, une révision complète de la partie des Directives consacrée aux inventions mises en œuvre par ordinateur a été réalisée et un réseau d'experts a été mis en place dans la Direction générale Procédure de délivrance des brevets.

Les résultats de l'enquête de satisfaction des utilisateurs de 2018 témoignent d'une amélioration de la satisfaction des utilisateurs concernant nos services. 84 % des personnes interrogées étaient satisfaites ou très satisfaites des services de recherche de l'OEB (hausse de 1 %), 77 % des services d'examen (hausse de 1 %) et 74% des services d'opposition (hausse de 5 %). Une légère baisse a été relevée dans le domaine de l'examen des formalités mais le niveau de satisfaction au départ était très élevé (passage de 89 % à 87 %).

Malgré le degré élevé de satisfaction des utilisateurs concernant les produits et les services de l'OEB, les audits internes sur la qualité des propositions de délivrance ont indiqué que la conformité était passée de 84,7 % en 2017 à 76,6 % en 2018. Ces résultats ont été soigneusement analysés et un certain nombre de mesures urgentes d'amélioration ont été prises.

En ce qui concerne les délais et la productivité, l'OEB a continué de fournir un meilleur service à ses parties prenantes en 2018. Alors que l'OEB évolue vers des procédures efficaces, d'excellente qualité avec des délais courts de manière stable, la question relative au délai optimal de procédure pour les différents demandeurs aura de plus en plus d'importance.

Les retours d'informations des utilisateurs sont essentiels pour l'OEB concernant tous les aspects de la qualité. Comme en témoigne le présent rapport, nous prenons les retours d'informations de nos utilisateurs très au sérieux et ils constituent l'une de nos principales sources d'information pour améliorer la qualité. Comme nous nous rapprochons des objectifs fixés dans notre Plan stratégique, l'OEB sera plus à l'écoute des utilisateurs parce que nous savons que fournir un service efficace dépend du partenariat et de la coopération entre l'OEB et ses parties prenantes. Je me réjouis de jouer un rôle dans cette période de transition et de garantir que l'OEB reste à l'écoute des utilisateurs concernant la fourniture efficace de produits et de services de très bonne qualité.

J'espère que le rapport sur la qualité 2018 vous a intéressé. Comme toujours, nous sommes ouverts à toute suggestion d'amélioration. Vous pouvez nous les faire parvenir à l'adresse suivante : quality@epo.org.



Stephen Rowan
Vice-Président de la DG 1

Published and edited by

European Patent Office
Munich
Germany
© EPO 2019

**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
-