

Rapport sur la qualité 2021

Annexe au Bilan annuel



Résumé général

La fourniture de produits et de services de qualité est au cœur de la mission de l'Office européen des brevets (OEB).

Source précieuse d'informations sur l'état de l'art, les brevets de qualité incitent les inventeurs à trouver des solutions à des problèmes mondiaux tels que le changement climatique, aidant ainsi la société à atteindre les objectifs de développement durable des Nations Unies. Avec une couverture géographique mondiale de plus de 2 milliards d'habitants, les produits de recherche et d'examen de l'OEB constituent la référence en matière de qualité, comme en témoigne leur utilisation par d'autres offices nationaux de brevets dans le monde.

Mais, en tant qu'office des brevets pour l'Europe, nous nous mettons constamment au défi d'atteindre des niveaux de qualité encore plus élevés. Non seulement cette culture d'amélioration continue motive nos activités dans le cadre de l'objectif 3 du plan stratégique 2023 (SP2023) de l'OEB, elle définit également tous les aspects de notre activité opérationnelle, comme le souligne le Bilan annuel 2021 de l'OEB.

Axé sur le processus de délivrance des brevets, ce rapport suit le parcours du demandeur, en décrivant et en rendant compte de nos efforts pour renforcer la qualité, la rapidité et la cohérence, et améliorer l'expérience de l'utilisateur à chaque étape du processus. Bien sûr, avant de s'engager dans un voyage, on doit se mettre d'accord sur une destination. Il en va de même pour la délivrance de brevets de qualité.

L'OEB ne peut parvenir à ce consensus sur la qualité qu'en écoutant et en répondant à un large éventail de parties prenantes dans le monde des brevets – depuis le demandeur d'un brevet et ses concurrents jusqu'à la société dans son ensemble et aux tribunaux – afin d'élaborer une définition commune de la qualité.

Le dialogue avec un large éventail d'utilisateurs a toujours été au cœur de nos efforts pour améliorer la qualité. Basée sur plus de 6 000 entretiens approfondis, l'enquête de satisfaction utilisateur de l'OEB constitue une source riche en commentaires des utilisateurs qui sont exploités pour améliorer et revoir nos procédures régulièrement. En 2021, l'enquête a montré que 88 % des demandeurs étaient satisfaits ou très satisfaits des actions finales et des publications de l'OEB.

Ce résultat a été confirmé par celui de l'enquête annuelle menée par Intellectual Asset Magazine (IAM) en 2021, l'OEB se plaçant une fois de plus en tête des offices de propriété intellectuelle pour la qualité de ses brevets et de ses services. Plus d'un quart des personnes interrogées ont qualifié nos brevets d'excellents en 2021, ce qui représente une augmentation de 3 % par rapport à 2020.

En interne, des contrôles de qualité solides et transparents sont également intégrés à chaque étape du processus de délivrance des brevets de l'OEB, à commencer par les divisions recherche et examen. Chaque demande de brevet est traitée par une cellule de trois experts hautement qualifiés dans le domaine technique concerné – une caractéristique qui distingue l'OEB et qui est inscrite dans la Convention sur le brevet européen (CBE).

En outre, la direction Audit de qualité (DQA) de l'OEB, qui est indépendante, effectue des audits de qualité annuels dans les domaines de la classification, de la recherche et de la délivrance. En 2021, nos activités d'audit de la qualité ont été renforcées par le recrutement d'un plus grand nombre d'auditeurs, l'augmentation du nombre et du périmètre des audits de la qualité, et l'extension de l'audit de recherche pour couvrir à la fois l'opinion écrite et le rapport de recherche.

Alors, avec tous ces contrôles, enquêtes et retours d'information déjà en place, que manque-t-il ? Chacune de ces mesures, qu'elle soit externe ou interne, qu'elle provienne d'un propriétaire ou d'un opposant, d'un examinateur de brevets, d'un expert ou d'un vérificateur DQA, ne nous donne chaque fois qu'une seule vision de la qualité. Mais pour savoir si nous sommes vraiment sur la bonne voie dans l'amélioration de la qualité, il faut un échange de vues.

C'est pourquoi les panels de qualité et d'assurance des parties prenantes ont été instaurés en 2020. Ces panels rassemblent nos experts qualité internes et un large éventail d'utilisateurs pour analyser de manière critique un assortiment de brevets européens et échanger sur l'aspect qualité et les pratiques de l'OEB.

En 2021, leur focalisation sur la clarté et la démarche inventive s'est avérée être une riche source de dialogue et de suggestions qui a aidé à définir nos priorités en matière de qualité pour 2022. En 2022 et au-delà, l'OEB cherchera à développer les panels de qualité et d'assurance des parties prenantes – en se concentrant dans un premier temps sur la qualité de la délivrance, mais en les étendant pour couvrir la recherche, l'opposition et les rejets, ainsi que les questions de procédure et de fond. À moyen terme, les panels deviendront un outil essentiel pour la calibration de la qualité de nos produits et services.

Enfin, la nouvelle Charte sur la qualité des brevets de l'OEB a également été presque achevée en 2021. Le concept d'une nouvelle charte a été lancé dès 2019, après avoir été longuement discuté avec nos agents et les utilisateurs. En 2021, le sujet a été étudié avec les États membres, avant l'organisation d'un dernier cycle d'échanges avec les utilisateurs en 2022.

Pour l'avenir, la charte devrait devenir la pierre angulaire de la qualité, tant pour l'OEB que pour ses parties prenantes, dans leur cheminement commun vers un système mondial de brevets de meilleure qualité et un monde plus durable.

Sommaire

1.	Accompagner le demandeur dans la procédure de dépôt	6
1.1	Améliorer la qualité des demandes entrantes	6
1.2	Interaction numérique avec les utilisateurs pour éviter les erreurs	6
1.3	Des professionnels de qualité : soutien à la formation	8
1.4	Traitement des demandes de renseignements : un support client plus efficace	9
1.5	Plaintes et réactions : améliorer notre réponse	10
1.6	Qualité procédurale (formalités)	12
2.	Faire passer la classification et l'état de la technique au niveau supérieur	13
2.1	Citations asiatiques : essentielles pour une recherche de qualité	15
2.2	Classification précise pour trouver l'état de la technique approprié	15
2.3	Mesures de la qualité : respect des délais et résultats de l'audit	18
3.	Recherche	20
3.1	Transmission du bon dossier de recherche aux bons experts au bon moment	20
3.2	Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs	22
4.	Examen	24
4.1	Qualité de l'examen de fond	24
4.2	Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs	25
5.	Opposition	29
5.1	Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs	31
6.	Refonte et simplification de la procédure de délivrance des brevets	32
7.	Partager et investir dans le savoir et les compétences	33
8.	La qualité par le dialogue avec les demandeurs	37
8.1	Groupe de travail du SACEPO sur la qualité	38
8.2	Se rapprocher des demandeurs	38
9.	La mesure de la qualité : rassembler des points de vue différents	40

9.1	Trouver des moyens encore plus efficaces de mesurer la qualité	40
9.2	Panels d'assurance qualité des parties prenantes : développer une vision commune de la qualité	41
10.	Conclusion et perspectives pour 2022	43

1. Accompagner le demandeur dans la procédure de dépôt

1.1 Améliorer la qualité des demandes entrantes

Les erreurs et omissions de procédure courantes et évitables peuvent entraîner des retards inutiles dans le processus de délivrance des brevets, augmenter les coûts pour les demandeurs et, en fin de compte, ralentir le rythme du cycle d'innovation. En 2021, l'OEB a lancé un projet visant à améliorer la qualité des demandes de brevet entrantes grâce à un dialogue plus étroit avec les utilisateurs.

Le projet a commencé par une analyse approfondie des lacunes et des erreurs courantes dans les demandes de brevet reçues par l'OEB. Sur la base de ses conclusions et d'études de cas sur le comportement de certains demandeurs lors du dépôt, l'OEB a engagé un échange franc et constructif avec un groupe pilote d'utilisateurs.

Ce dialogue n'a pas seulement conduit à une évolution positive du comportement de dépôt de ce groupe ; il a également fourni un précieux retour d'information qui a permis à l'OEB d'affiner ses processus internes et de les aligner plus étroitement sur les besoins des utilisateurs. Cette analyse sera étendue en 2022 pour couvrir un plus grand nombre d'utilisateurs. Elle soutiendra également des efforts plus larges visant à s'engager activement auprès des demandeurs afin d'améliorer la qualité des demandes entrantes.

1.2 Interaction numérique avec les utilisateurs pour éviter les erreurs

Sur la base de cette analyse des défauts des demandes entrantes, l'OEB a exploré de nouvelles façons d'intégrer des contrôles de qualité, de concevoir les processus de manière à éviter les erreurs formelles et d'échanger avec les demandeurs et leurs représentants légaux.

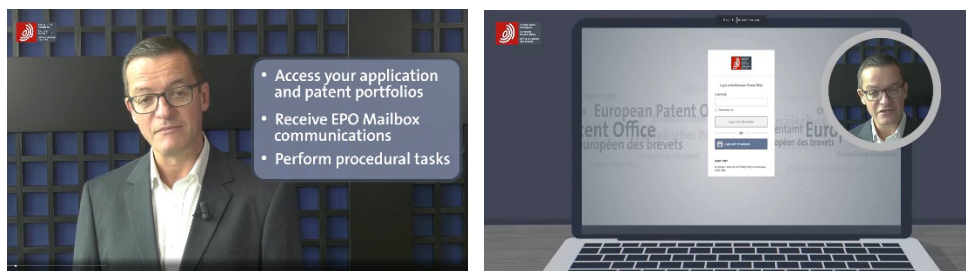
Une nouvelle plateforme destinée à faciliter les interactions dynamiques en ligne avec les demandeurs, dotée du nouvel espace utilisateur en ligne ("MyEPO Portfolio") pour les parties aux procédures devant l'OEB, a été mise en œuvre fin novembre. Après avoir obtenu une carte à puce et activé la Mailbox de l'OEB, l'utilisateur peut consulter toute la documentation de son portefeuille de demandes en un seul endroit, effectuer des tâches procédurales et déposer une demande.

L'un des principaux avantages de l'espace utilisateur est que le dépôt en ligne des demandes de brevet s'accompagne de contrôles de qualité dynamiques, qui permettent à l'utilisateur de corriger tout défaut immédiatement. Plus de 160 participants ont commencé à tester le nouvel espace utilisateur dans le cadre du projet pilote, qui doit durer 7 mois.

Sur la base des commentaires de ce groupe pilote, nous poursuivrons l'amélioration de cet espace en ligne, en ajoutant de nouvelles fonctionnalités et en l'adaptant aux besoins des demandeurs. À terme, notre objectif est de placer l'OEB à l'avant-garde en matière de services centrés sur l'utilisateur innovants,

plus pratiques, plus efficaces, plus accessibles à tous et qui contribuent à améliorer la qualité.

Figure 1 : Avantages du nouvel espace utilisateur en ligne de l'OEB, "MyEPO Portfolio"



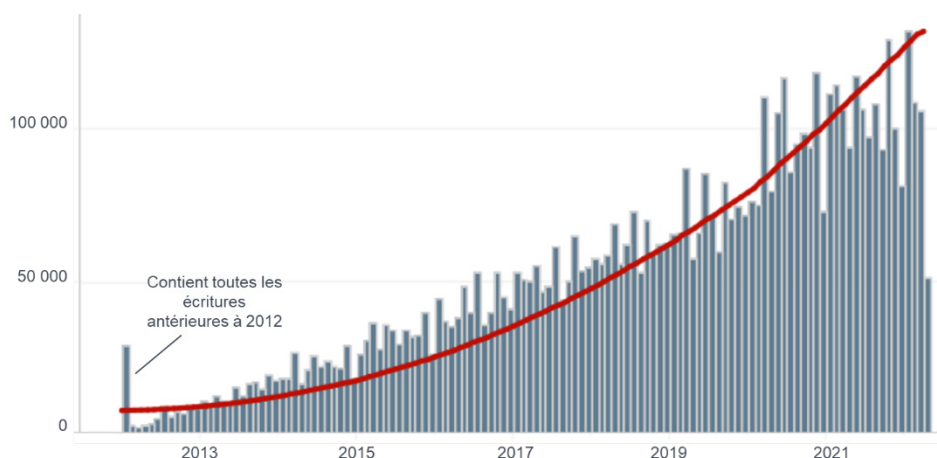
Source : OEB

En réponse aux perturbations des services postaux en 2020 dues à la pandémie, l'OEB a fortement encouragé les utilisateurs à profiter de sa Mailbox électronique. En 2021, 237 nouvelles Mailbox ont été créées, portant le total à environ 1 150. Chaque Mailbox est utilisée par 5 mandataires en moyenne. Deux événements virtuels de promotion de la Mailbox ont eu lieu en 2021, attirant 66 participants de 25 entreprises.

Le nombre de communications notifiées par voie électronique a également augmenté de 85 en 2021 pour atteindre un total de 836 pour chacune des trois langues officielles de l'OEB. En termes de volume, 98 % des communications de l'OEB étaient disponibles de manière électronique via la Mailbox.

Plus de 1,2 million de courriers ont été envoyés dans les Mailbox électroniques en 2021. Après l'augmentation de 31,2 % due à la pandémie en 2020, le nombre de Mailbox actives a encore augmenté de 25 % en 2021. Cette généralisation de la numérisation permet non seulement d'accroître la sécurité juridique et la rapidité d'exécution, mais aussi de réduire l'empreinte carbone de l'OEB et de ses utilisateurs.

Figure 2 : Évolution du nombre mensuel de messages envoyés dans la Mailbox de l'OEB



Source : OEB

1.3 Des professionnels de qualité : soutien à la formation

Comme les années précédentes, les examinateurs de l'OEB ont joué un rôle crucial dans l'examen européen de qualification (EEQ) en 2021. Cette certification professionnelle pour les conseils en brevets évalue leurs connaissances et leur aptitude à représenter les demandeurs dans les procédures de l'OEB. Après l'annulation de l'EEQ en 2020 en raison de la pandémie, un nombre de candidats plus élevé que d'habitude a demandé à passer l'examen en 2021. Cela a fait peser une charge accrue sur les examinateurs de l'OEB, qui étaient principalement chargés de rédiger les épreuves d'examen, de noter les réponses des candidats et de garantir un processus d'examen robuste et de qualité.

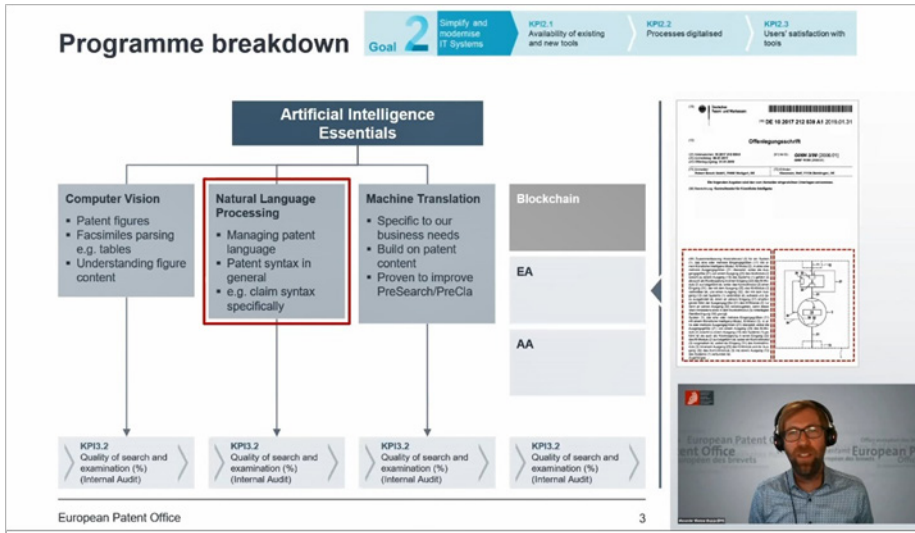
La rédaction de demandes de brevet formellement correctes est un autre domaine dans lequel, avec les conseils en brevets européens, les examinateurs ont offert leur soutien en 2021. La rédaction d'une demande peut être un défi pour l'inventeur débutant, ou toute autre personne qui ne connaît pas le système des brevets. Cela peut entraîner des lacunes procédurales et de fond qui se traduiront par des délais de traitement plus longs et le risque de perdre, ou de limiter indûment, la portée des droits de brevet.

Pour remédier à ce problème, les examinateurs de l'OEB ont également contribué à la formation des utilisateurs du système des brevets en rédigeant des documents de formation détaillés et en dispensant des modules de formation. Un total de 2 200 heures de formation dans le domaine des brevets ont été dispensées par l'Académie européenne des brevets en 2021.

Les cours de formation de l'OEB, les cours de formation organisés conjointement par l'OEB et des tiers et les événements soutenus par des tiers ont également enregistré un nombre record de participants inscrits (23 546). La ventilation par domaines de formation montre que 57 % se sont inscrits à des sessions sur la délivrance de brevets, 40 % sur le transfert et la diffusion de technologies, et 3 % sur les litiges et la défense des brevets.

Les examinateurs ont également aidé l'Académie européenne des brevets à concevoir ses programmes et à sélectionner les experts susceptibles de participer aux grandes conférences, telles que Search, Examination et Opposition Matters).

Figure 3 : Événement Search Matters sur l'intelligence artificielle



Source : OEB

1.4 Traitement des demandes de renseignements : un support client plus efficace

L'OEB est fier de fournir un service de qualité et rapide à chaque étape du processus de délivrance des brevets, y compris dans le traitement des demandes de renseignements des utilisateurs. Chaque année l'OEB reçoit des utilisateurs quelque 72 000 demandes d'assistance soumises par courrier électronique, des formulaires en ligne ou par téléphone. Dans 90 % des cas, une réponse est émise dans les 16 heures ouvrables.

Toutes les demandes d'assistance sont traitées par notre service central de renseignements de première ligne, qui répond directement à la demande ou la transmet à l'expert interne compétent. La transmission des demandes pouvant entraîner des retards, notre équipe centrale de première ligne chargée de traiter les demandes a reçu une formation complémentaire en 2021, qui lui permet de répondre directement à 28,5 % des demandes, contre 26 % en 2020.

Les commentaires des utilisateurs ont également révélé qu'environ 2,4 % des demandes n'avaient pas reçu une réponse complète, ce qui les a obligés à nous recontacter pour régler les points non résolus. Grâce aux mesures engagées au niveau des équipes, le nombre de demandes rouvertes pour cause de réponse incomplète est tombé à 0,6 % l'année dernière.

En outre, en novembre, un nouvel outil de gestion de la relation client (CRM) a été mis à l'essai pour aider les agents à répondre aux demandes des utilisateurs et à gérer leurs informations plus efficacement. L'outil remplacera une solution basée sur une technologie dépassée avec de nombreux points de transfert. Cette mise à niveau devrait permettre d'améliorer considérablement la rapidité, la qualité et l'efficacité interne de notre traitement des demandes de renseignements.

1.5 Plaintes et réactions : améliorer notre réponse

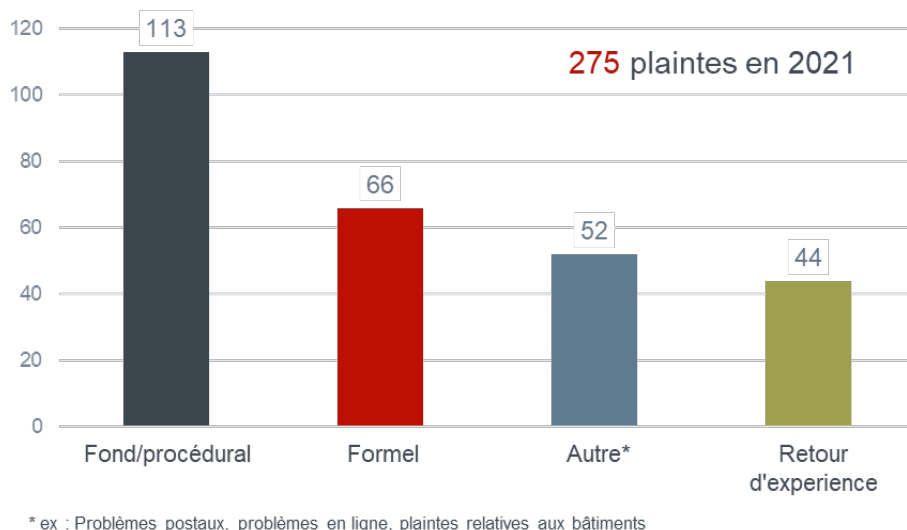
L'OEB considère les plaintes comme une occasion de corriger toute omission et, surtout, de trouver des solutions dans les domaines où des problèmes peuvent survenir. En traitant rapidement les cas individuels, les problèmes peuvent être résolus grâce à une interaction étroite avec l'utilisateur.

Les plaintes peuvent être déposées en ligne ou transmises en interne. Elles sont souvent traitées en concertation avec les services opérationnels concernés. En 2021, l'OEB a reçu 275 plaintes, contre 374 en 2020, portant principalement sur des questions de fond ou de procédure et des retours d'information.

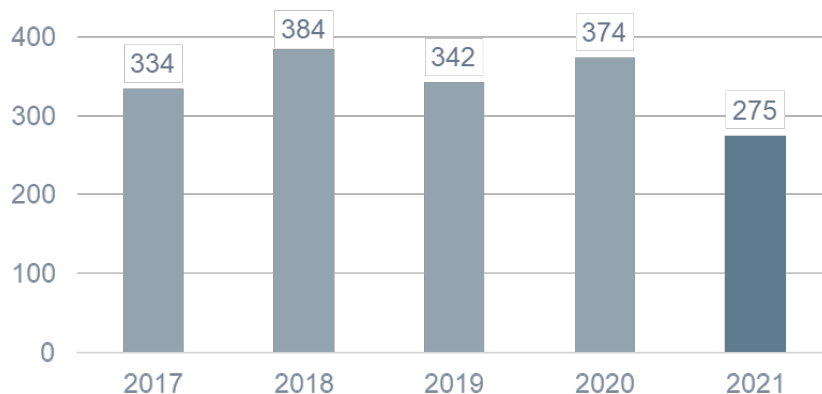
En 2021, les plaintes ont diminué en partie en raison d'une baisse de celles concernant la rapidité de nos prestations. La transmission des plaintes directement aux départements concernés a également permis des réponses plus rapides et plus efficaces.

Les plaintes se répartissent à parts presque égales entre les représentants professionnels (52 %) et les plaignants privés, c'est-à-dire les parties agissant sans le soutien d'un conseil en brevets qualifié (44 %), les autres parties prenantes externes représentant le solde (4 %). Les deux premiers groupes d'utilisateurs ont des besoins différents. En décembre 2021, l'OEB a organisé un événement en ligne dédié aux PME et aux inventeurs privés et apportant un aperçu approfondi du système des brevets. L'événement a attiré quelque 150 participants de 47 pays.

Figure 4 : Répartition des plaintes en 2021



Nombre de plaintes par an



Source : OEB

Les utilisateurs nous ont également dit que dans certains cas ils ne souhaitaient pas se plaindre, mais qu'ils aimeraient donner leur avis sur le service rendu, qu'il soit positif ou négatif. L'OEB a réagi en mettant en œuvre un nouveau canal de retour d'information, distinct de son système de traitement des plaintes. Ce nouveau canal a également été migré vers le nouvel outil de gestion du service client (CSM) en 2021.

Les deux processus sont différents, mais se complètent : les plaintes sont généralement traitées dans un délai de 20 jours ouvrables et les échanges entre l'OEB et le plaignant sont mis à la disposition du public lorsque la plainte concerne un dossier. Le retour d'information donne lieu à une analyse ou à un suivi interne, conjugué à des données provenant d'autres canaux de retour d'information des utilisateurs, mais ne déclenche pas nécessairement une réponse de l'OEB.

L'introduction du nouvel outil CSM pour le traitement des plaintes a donné à l'OEB l'occasion d'en assurer un suivi plus étroit, en veillant, par exemple, à ce que les actions de l'Office promises dans la lettre de réponse aient bien lieu. Les sujets récurrents sont également signalés afin de déterminer s'ils ne révèlent pas un problème plus large auquel il faudrait s'attaquer. Ces mesures s'inscrivent

dans le cadre de nos efforts visant à mieux connaître les utilisateurs afin d'améliorer notre soutien aux demandeurs et au public.

1.6 Qualité procédurale (formalités)

Les agents chargés des formalités ont un rôle essentiel à jouer pour garantir la qualité de nos produits et services. Continuer à investir dans le développement de nos collègues des formalités a donc été une autre priorité en 2021.

Le retour d'information des utilisateurs a mis en évidence la possibilité d'améliorer la qualité du traitement des formalités de l'office récepteur (OR) PCT et chapitre II PCT. Un projet pilote a été lancé, qui a permis de centraliser virtuellement ce travail et de le confier à un petit groupe d'agents spécialisés dans les formalités. Cette mesure a eu un impact positif sur la qualité, les indicateurs de contrôle de la qualité opérationnelle ayant augmenté respectivement de +9,1 % pour les formalités PCT OR et de +17,5 % pour celles du chapitre II.

Grâce à une collaboration étroite entre les équipes chargées des formalités, la rapidité du traitement des messages hautement prioritaires s'est également améliorée – atteignant 92 % de messages traités dans la demi-journée, contre 81 % en 2020.

Les contrôles de qualité opérationnelle dans le domaine des formalités ont révélé que certaines communications contenaient des erreurs de procédure et de langage. Afin de rendre les communications de l'OEB plus claires et plus compréhensibles, les agents des formalités ont désormais accès à une base de données de formules standard destinée à améliorer la qualité des messages adressés aux demandeurs.

En 2021, le travail s'est également poursuivi avec l'Académie pour concevoir le programme des cours et rédiger les supports de formation pour le nouveau Certificat européen d'administration des brevets avant son lancement en 2022. Ce certificat harmonisé sera ouvert à tous les agents des formalités travaillant au sein de l'Organisation européenne des brevets et des États membres, créant ainsi un "réseau du savoir" composé d'assistants juridiques hautement qualifiés pour soutenir les professionnels des brevets et améliorer la qualité.

Enfin, l'OEB a mis en place un programme de dix séminaires PCT en ligne différents en 2021 pour informer et échanger avec sa communauté d'utilisateurs en Europe et à l'étranger. Des milliers d'utilisateurs ont participé à ces séminaires, qui ont été accueillis de manière extrêmement positive. Tous les séminaires ont été enregistrés et sont disponibles sur le site web de l'OEB. Ce type d'événement est crucial pour améliorer la qualité des demandes entrantes.

2. Faire passer la classification et l'état de la technique au niveau supérieur

La recherche sur l'état de la technique est le point de départ de notre analyse détaillée de toute demande de brevet. Les examinateurs de brevets de l'OEB ont accès au corpus le plus complet au monde sur l'état de la technique. Ce corpus comprend 138 millions de documents de brevets (contre 130 millions en 2020) – dont environ 70 millions provenant d'Asie (contre 65 millions en 2020) et 2,2 milliards de dossiers techniques (contre 1,5 milliard en 2020). En termes de volume, cela représente plus de 1 000 téraoctets d'informations, ce qui équivaut à peu près à 500 milliards de pages de texte au format A4.

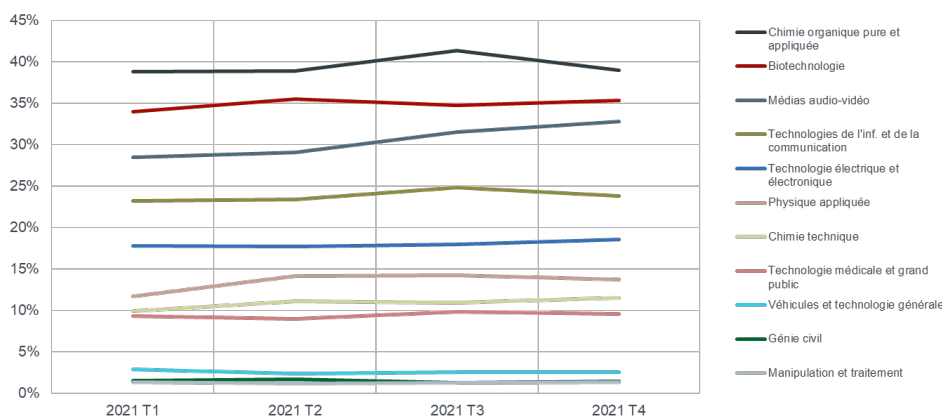
Figure 5 : Origine géographique des données bibliographiques sur les brevets de l'OEB



Source : OEB

La littérature non-brevet (LNB), notamment les articles de revues scientifiques ou les normes de télécommunications, est une source essentielle d'état de la technique dans de nombreux domaines techniques. Le volume de la littérature non-brevet varie selon la technologie. En 2021, la littérature non-brevet a apporté la plus grande contribution au nombre total de citations en chimie organique pure et appliquée, ce qui souligne la nécessité d'effectuer des recherches dans les articles scientifiques de ces domaines. Notre base de données de littérature non-brevet ne comptait pas moins de 33,5 millions de notices en texte intégral à la fin de l'année 2021.

Figure 6 : Littérature non-brevet en pourcentage du total des citations par domaine technique



Source : OEB

Dans la littérature non-brevet, la documentation sur les normes fait partie de notre corpus d'état de la technique. Elle assure la compatibilité et l'interopérabilité des composants, produits et services et favorise la diffusion des nouvelles technologies. En d'autres termes, elle constitue un pilier central de l'économie moderne du savoir. Le corpus OEB lié aux normes est passé de 4,1 millions de documents en 2020 à 4,4 millions en 2021.

Les contributions à l'élaboration d'une norme font partie de l'état de la technique, à moins qu'elles ne relèvent d'un cadre confidentiel.

L'OEB a conclu des accords avec un certain nombre d'organismes de normalisation (OdN) pour garantir que la documentation relative aux normes pertinentes puisse être utilisée dans le processus de délivrance des brevets. Les examinateurs de brevets de l'OEB ont actuellement accès aux collections complètes de littérature de plusieurs organismes de normalisation, notamment :

- 3rd Generation Partnership Project (3GPP)
- European Telecommunications Standards Institute (ETSI)
- International Telecommunication Union (ITU)
- Institute of Electrical and Electronics Engineers Standards Association (IEEE SA)
- International Electrotechnical Commission (IEC)
- Association of Radio Industries and Business (ARIB)
- Internet Engineering Task Force (IETF)
- Digital Video Broadcasting Project (DVB)
- Standards for M2M and the Internet of Things (oneM2M)
- Open Mobile Alliance (OMA).

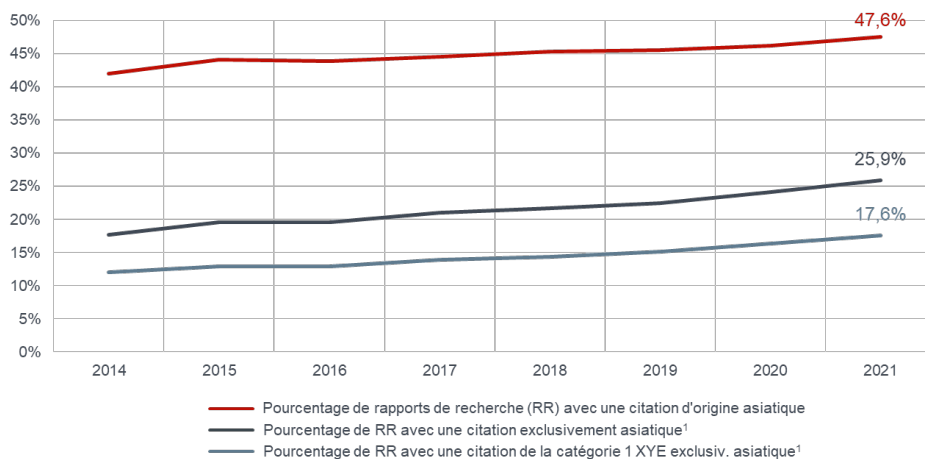
En plus des normes finales publiées par les OdN, les bases de données de l'OEB comprennent également les notes techniques publiées au cours du processus de normalisation. Outre le renouvellement des accords existants avec les OdN, un nouvel accord a été conclu avec l'Organisation internationale de normalisation (ISO) en 2021.

2.1 Citations asiatiques : essentielles pour une recherche de qualité

Le volume de l'état de la technique asiatique continuant à monter en flèche, il est de plus en plus cité dans les rapports de recherche de l'OEB, suivant la tendance observée ces dernières années. Fin 2021, 47,6 % des rapports de recherche de l'OEB incluaient une citation d'origine asiatique, c'est-à-dire un document de brevet publié en chinois, en japonais ou en coréen, ou qui dispose d'un document de priorité dans l'une de ces langues.

La part des rapports de recherche comportant une citation de la catégorie XYE exclusivement asiatique¹ a également augmenté de façon marginale, passant d'environ 16,4 % en 2020 à 17,6 % en 2021. Une recherche effectuée sans accès à notre état de la technique asiatique risque de plus en plus d'être incomplète ; c'est pourquoi les examinateurs de l'OEB bénéficient d'un accès à cet état de la technique grâce à un outil de traduction automatique de pointe basé sur l'IA.

Figure 7 : Évolution des citations d'état de la technique asiatiques dans les rapports de recherche de l'OEB



Source : OEB

2.2 Classification précise pour trouver l'état de la technique approprié

Trouver l'état de la technique le plus pertinent est primordial pour la qualité d'une recherche de brevets. Un système de classification efficace structure l'état de la technique en fonction de concepts bien définis, indépendamment de la langue, ce qui rend les recherches plus efficaces.

Les documents qui sont classés de manière incorrecte ou trop tardive peuvent ne pas être retrouvés de manière fiable par un examinateur lors d'une recherche sur l'état de la technique, ce qui peut entraîner une évaluation inexacte de la brevetabilité d'une invention revendiquée.

¹ Une citation exclusivement asiatique est un document de brevet en langue chinoise, japonaise ou coréenne qui n'a pas de membre de la famille des brevets simples en langue OEB (anglais, français, allemand).

Le système de Classification Coopérative des Brevets (Cooperative Patent Classification – CPC), géré conjointement par l'OEB et l'US Patent and Trademark Office (USPTO), vise à harmoniser la classification dans un système unique et commun. La CPC contient 260 000 catégories techniques (ou symboles de classification) et constitue le système de classification des brevets le plus évolué.

Il permet aux examinateurs d'extraire l'état de la technique pertinent de nombreuses sources différentes, quelle que soit la langue de la demande de brevet. En renforçant sa coopération avec d'autres offices, l'OEB vise à accroître l'utilisation de la CPC pour en faire le système de référence mondial pour le classement des documents de brevet.

2.2.1 Poursuite de la coopération CPC avec l'USPTO

Au cours de l'année 2021, cinq séries de réunions techniques bilatérales ont été organisées pour harmoniser les procédures de classification à l'OEB et à l'USPTO. Ces réunions visaient à établir un terrain d'entente sur les pratiques de classification, à clarifier le périmètre des groupes de classification et à travailler sur les définitions CPC.

À ce jour, 183 domaines CPC ont été couverts. Cela a permis de mettre en lumière différentes améliorations possibles du système et des définitions, ce qui a conduit à un total de 55 projets de révision de la CPC. En 2021, l'OEB et l'USPTO ont publié un nombre impressionnant de 216 projets de révision, ne laissant que 4 projets en souffrance contre plus de 120 projets début 2020. L'objectif d'achèvement des échanges sur les révisions dans les 9 mois suivant la demande de révision est désormais à portée de main.

En outre, une nouvelle plateforme de collaboration, le CPC Collaborative Environment (CPC-CE), a été lancée en décembre pour améliorer le partage du travail et l'échange d'informations avec l'USPTO.

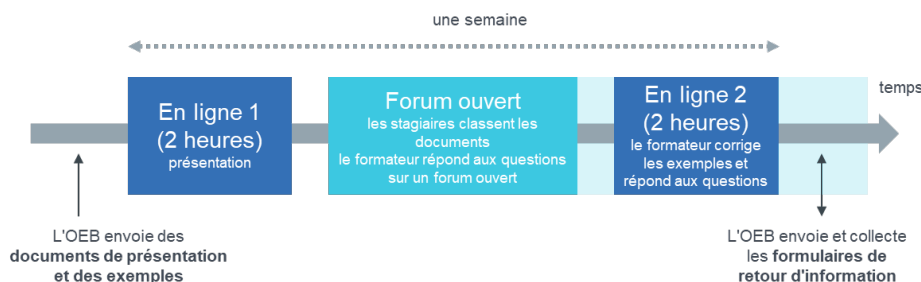
2.2.2 Renforcer la coopération internationale de la CPC

En 2021, le Maroc et la Bulgarie ont rejoint la famille CPC, qui s'étend fin 2021 à 32 offices de brevets dans le monde, dont 18 États membres de l'OEB et un État de validation.

À la fin de 2021, environ 65 millions de documents étaient classés dans la CPC. Il est essentiel que tous les utilisateurs de la CPC appliquent le système CPC de la même manière. Afin de promouvoir l'harmonisation des pratiques de classification, l'OEB a mis en place un programme de formation en ligne en collaboration avec l'Académie européenne des brevets pour aider les participants à attribuer les symboles de classification avec plus de précision.

Le programme comprend des sessions de formation en ligne, ainsi qu'une salle de cours virtuelle où des supports de formation, des exemples de documents et un forum en ligne facilitent les échanges entre les participants au cours et les formateurs de l'OEB. Plus de 500 examinateurs et classificateurs de plus de 25 offices CPC ont participé aux sessions de printemps et d'automne.

Figure 8 : Composition d'une session de formation CPC type



Source : OEB

En réponse aux demandes des utilisateurs, l'OEB a également commencé en 2021 à inclure la CPC dans son serveur de publication, le Registre européen des brevets, le Bulletin européen des brevets et les produits de données bibliographiques EP (EBD). En décembre, le portail de classification externe (ECP) a également été mis en ligne dans le portail d'accès unique de l'OEB. Il offre aux offices CPC pilotes un service d'information sur les contacts et un service de reclassement CPC. D'autres services seront proposés à l'avenir, et le portail de classification externe sera mis à la disposition de tous les offices de la CPC.

2.2.3 Amélioration des outils et des processus de classification à l'OEB

Il existe trois processus opérationnels liés à la classification à l'OEB :

- **Pré-classification** : les nouveaux dépôts sont pré-classifiés dans l'un des 1 400 grands domaines techniques. Cela est essentiel pour s'assurer que le bon dossier est traité par le bon examinateur dans le bon domaine technique.
- **Classification des nouveaux documents** : la majeure partie du travail de classification effectué à l'OEB concerne les nouveaux documents de brevet, qui soit ne comportent pas les symboles de classification de la CPC, soit contiennent des symboles qui doivent encore être confirmés par l'OEB pour répondre à nos exigences de qualité.
- **Reclassification** : les systèmes CPC et de classification internationale des brevets (International Patent Classification – IPC) sont régulièrement mis à jour et affinés pour suivre l'évolution technologique. Les documents des groupes de classification révisés doivent être reclassés en conséquence.

2.2.4 Pré-classification par l'IA

Afin d'améliorer la pré-classification, un moteur de pré-classification basé sur l'IA et construit en interne a été mis en œuvre en juin 2021. Au cours du second semestre, il a été utilisé pour attribuer plus de 50 000 demandes EP et PCT aux examinateurs de l'OEB. Ce service est utilisé depuis décembre pour transmettre les dossiers dans les trois langues officielles.

L'un des principaux avantages de cet outil interne est qu'il peut être adapté aux besoins de l'OEB, en donnant un contrôle total sur une activité essentielle. Cela nous permettra de mettre hors service l'outil externe utilisé jusqu'ici pour la pré-classification automatique. Une première évaluation du routage par l'outil interne

a révélé une augmentation de la qualité de la pré-classification automatique de 86 % à 90 %.

2.2.5 Classification : nouveaux outils intégrés

En 2021, une série d'activités ont été menées pour améliorer la qualité de la classification. Il s'agissait notamment d'un mécanisme solide d'audit de la qualité, conjugué à des améliorations de la distribution des documents, du traitement des exceptions et de l'interface de gestion de la charge de travail de classification.

En juillet 2021, une première version d'un outil de classification a été intégrée à la plateforme de recherche ANSERA. Ce nouvel outil permet aux examinateurs de classer leurs demandes et les documents trouvés lors de la recherche dans le même environnement de travail. Il marque le début de l'intégration d'un ensemble complet de fonctionnalités de classification améliorées et nouvelles dans l'environnement de recherche.

2.2.6 Reclassification : nouvelle version de l'assistant électronique

En janvier 2021, la première version d'un nouvel outil de reclassification a été mise en service. Cet outil est un assistant électronique qui offre aux administrateurs et aux collègues de reclassification travaillant sur des projets connexes un soutien dans la gestion et le traitement des activités de reclassification. Au total, 12 projets de reclassification ont utilisé l'outil en 2021 pour reclasser 33 000 documents, contribuant ainsi à réduire encore l'arriéré.

2.3 Mesures de la qualité : respect des délais et résultats de l'audit

2.3.1 Respect des délais

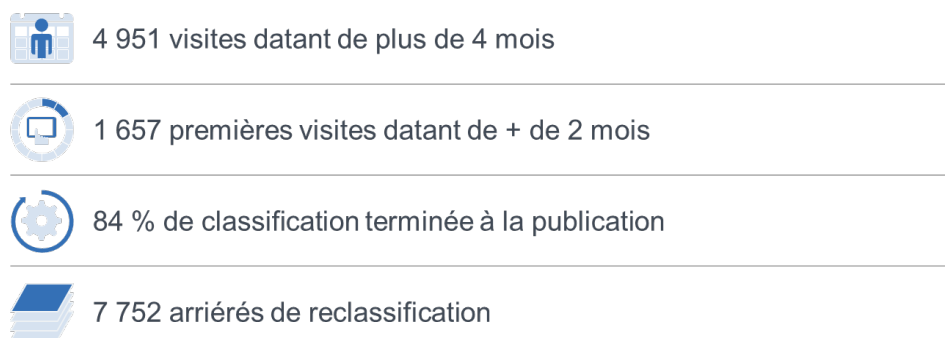
En 2021, l'OEB a reçu quelque 980 000 nouveaux documents entrants à classer, dont la quasi-totalité (970 000) a été traitée. Pour qu'une recherche soit complète, les documents d'état de la technique entrants doivent être entièrement classés dans le système avant que les examinateurs ne commencent leur recherche.

Au début de l'année 2021, nous avons ramené le délai de classification complète des documents de six à quatre mois après leur publication et réduit l'arriéré des documents anciens non classés. La classification complète de la documentation dans les quatre mois suivant sa publication permet de s'assurer que les recherches sont complètes.

Pour s'aligner sur cette stratégie, les examinateurs ont reçu l'instruction en 2021 de ne pas commencer à travailler sur une recherche avant que ce délai ne soit atteint. Un autre aspect de la classification est que la demande elle-même est entièrement classifiée lors de sa publication. En 2021, notre performance dans ce domaine a été améliorée en atteignant 84 %, dépassant l'objectif de 80 %.

L'arriéré de reclassification a terminé l'année à un plus bas record de 7 752 familles de brevets, contre 17 612 en 2020. En plus de ces bonnes performances, l'audit de qualité de la classification 2021 est resté positif, avec un taux de conformité de 93 % (en légère baisse par rapport aux 96 % de 2020).

Figure 9 : Ventilation des performances de la classification par indicateur clé



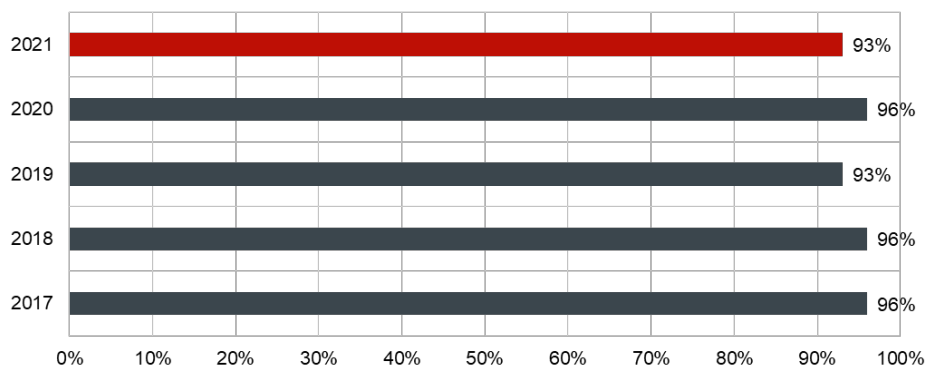
Source : OEB

2.3.2 Audit

L'audit annuel de l'OEB sur la qualité de la classification est réalisé par une équipe de 12 auditeurs/examineurs de classification ayant une grande expérience dans ce domaine. Il contrôle à la fois l'exhaustivité de la classification ("approche allocation"), et sa qualité pour la recherche ("approche récupérabilité").

Un échantillon de 480 documents classés au cours des six premiers mois de 2021 a été rassemblé au début du mois de juillet. Pour 2021, le résultat de conformité de la "méthode allocation" était de 93 % avec un intervalle de confiance de ± 2 %, tandis que le score de récupérabilité était de 91 % avec un intervalle de confiance de ± 3 %. En d'autres termes, la qualité de la classification est restée élevée en 2021.

Figure 10 : Aperçu des résultats de la conformité de la classification sur 5 ans



Source : OEB

3. Recherche

En 2021, l'OEB a continué à investir massivement dans les outils de recherche numériques (ANSERA) afin de les perfectionner encore et d'améliorer encore la qualité (cf. "Rapport informatique 2021"). En offrant aux examinateurs de brevets hautement qualifiés des outils de recherche puissants, ainsi qu'un état de la technique étendu et entièrement classifié, l'OEB fournit aux demandeurs un service dont la qualité est mondialement reconnue.

Une recherche et une opinion de qualité écrite sont indispensables pour obtenir un brevet de qualité. En définitive, l'objectif d'une recherche est d'informer le demandeur de tout le potentiel de l'invention revendiquée et de sa brevetabilité en vertu de la CBE. Le produit combiné de la recherche doit être livré en temps utile pour que le demandeur ait le temps d'envisager de le publier ou non.

L'OEB intègre également de manière structurée le retour d'information des projets externes dans son cycle de qualité et ses programmes SP2023. En particulier, les contributions et les enseignements tirés des projets externes liés au PCT (fichiers d'harmonisation avec les autres administrations chargées de la recherche internationale en Europe, projet pilote OEB-CNIPA sur les fichiers ISA...) font désormais l'objet de rapports systématiques et sont traités dans le cadre du cycle de qualité ou à un niveau opérationnel en vue d'améliorer encore nos produits et services.

3.1 Transmission du bon dossier de recherche aux bons experts au bon moment

En 2021, un projet pilote a été lancé qui vise à fournir le bon dossier au bon examinateur au bon moment en utilisant un "mécanisme d'extraction". Cela permet à un examinateur de recherche d'extraire un dossier de recherche d'un domaine technique autorisé, tandis que les autres membres de la division recherche sont automatiquement désignés par l'outil. Environ un tiers des équipes d'examineurs participent au projet pilote, qui présente les avantages suivants :

- correspondance étroite entre la compétence technique et l'objet revendiqué dans la demande de brevet
- le processus de répartition de la charge de travail est perçu comme plus équitable et plus transparent
- les examinateurs sont responsabilisés dans la gestion de leur charge de travail
- les chefs d'équipe ont plus de temps pour les tâches de gestion, car ils n'ont plus à prévoir les charges de travail individuelles et les disponibilités futures
- L'attribution automatique des dossiers supprime la nécessité d'une saisie manuelle des données pour chaque dossier et chaque membre de la division.

Parallèlement au projet pilote "extraction-attribution", le programme d'IA a exploré des modèles visant à identifier les examinateurs les plus compétents pour un dossier donné sur la base du texte intégral de la demande. Ces modèles basés sur l'IA sont formés sur la base des dossiers traités par les examinateurs dans le passé.

La cartographie des compétences assistée par l'IA est essentielle pour acheminer le bon dossier vers la bonne division. Cela renforcera la cohérence de nos recherches et améliorera la précision du futur système d'attribution des fichiers numériques.

3.1.1 Soutenir la mobilité professionnelle interne et le transfert des fichiers numériques

En 2021, l'accent a encore été mis sur la mobilité professionnelle interne et la satisfaction des besoins en ressources humaines, avec un rééquilibrage des talents à l'échelle de l'Office et un recrutement ciblé lorsque c'était nécessaire.

Après les appels à manifestation d'intérêt lancés en 2020/2021 par le biais de la plateforme numérique des talents, 190 examinateurs ont également commencé à travailler dans un nouveau domaine technique. Des programmes de formation complets ont été mis en place pour les soutenir, en s'appuyant sur la collaboration numérique au sein des services pour la formation.

Au total, 14 membres du personnel ont été formés pour assumer de nouvelles responsabilités ou commencer à travailler en tant qu'agents des formalités, ce qui leur a permis d'apporter un soutien solide dans ce domaine et de garantir un service de qualité en temps voulu. Afin de garantir que nos agents des formalités aient accès à des conseils de procédure de la plus haute qualité, huit collègues des formalités ont été nommés experts l'année dernière et formés.

La mobilité professionnelle a également été renforcée par le projet pilote d'un "cadre de compétences" visant à identifier et à cartographier les talents internes, à soutenir la redistribution de la charge de travail, à évaluer les affectations de mobilité partielle et à développer les plans de carrière.

Figure 11 : Construction d'une plateforme numérique de gestion des compétences



Source : OEB

Pour améliorer encore la qualité et la rapidité des produits de recherche et d'examen, l'OEB a continué en 2021 à développer sa plateforme numérique des dossiers (digital file marketplace – DFM), qui permet aux chefs d'équipe de partager la charge de travail avec des équipes de domaines techniques voisins.

La collaboration au sein des services est utilisée et les chefs d'équipe interviennent sur la plateforme pour que les bonnes compétences soient appliquées au bon dossier pour tous les dossiers transférés via la plateforme. Un audit de qualité ciblé sur un échantillon de ces dossiers est en cours d'élaboration afin de garantir le même niveau de qualité que pour les dossiers non transférés.

3.2 Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs

3.2.1 Respect des délais

Comme mentionné ci-dessus, un rapport de recherche en temps utile est essentiel pour donner aux demandeurs suffisamment de temps pour évaluer tout le potentiel d'une demande, avant de prendre la décision critique de procéder ou non à sa publication et à son examen. Bien que 2021 ait été une année de pandémie, 90,4 % des rapports de recherche ont été établis dans les délais, contre un objectif de 90 % – avec une moyenne de 4,8 mois à partir du dépôt, en légère augmentation par rapport à 2020 (4,5 mois).

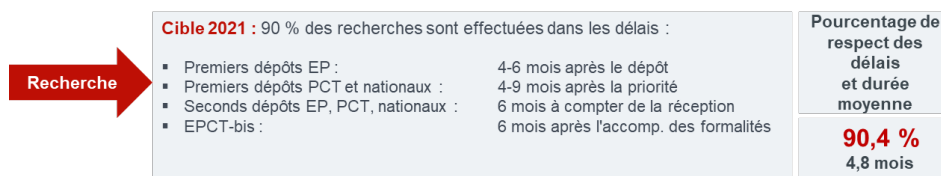
Cette légère augmentation peut être attribuée à l'instruction donnée aux examinateurs de retarder la recherche sur les premiers dépôts jusqu'à 4 mois à compter de la priorité, afin de garantir la disponibilité de l'état de la technique pertinent entièrement classifié.

En parallèle, un examen des dates limites internes pour les premiers dépôts européens a permis d'augmenter le respect des délais pour atteindre près de 84 % livrés dans les temps, c'est-à-dire dans les 6 mois en 2021, contre 60 % en 2020, ce qui constitue une amélioration significative. Dans l'ensemble, 95 % des recherches ont été envoyées au demandeur dans un délai de 8,7 mois à compter du dépôt.

Historiquement, nos différents produits de recherche avaient des objectifs différents, par exemple 6 mois pour un dépôt EP direct, 9 mois pour les recherches effectuées pour nos États membres et pour le travail ISA relatif aux premiers dépôts PCT. Ces différences peuvent être une source de confusion pour les demandeurs. En 2021, l'OEB a donc pris la décision ambitieuse de fixer à 6 mois l'objectif pour tous les produits de recherche, ce qui constitue un défi considérable.

Au cours des 3 prochaines années, les recherches nationales et le travail ISA pour les premiers dépôts PCT seront progressivement alignés sur l'objectif de 6 mois pour les premiers dépôts européens. La première étape vers cet objectif ambitieux consistera à fixer un objectif de 8 mois pour ces recherches PCT ISA et nationales pour 2022 (contre 9 mois auparavant).

Figure 12 : Répartition des délais de recherche en 2021



Source : OEB

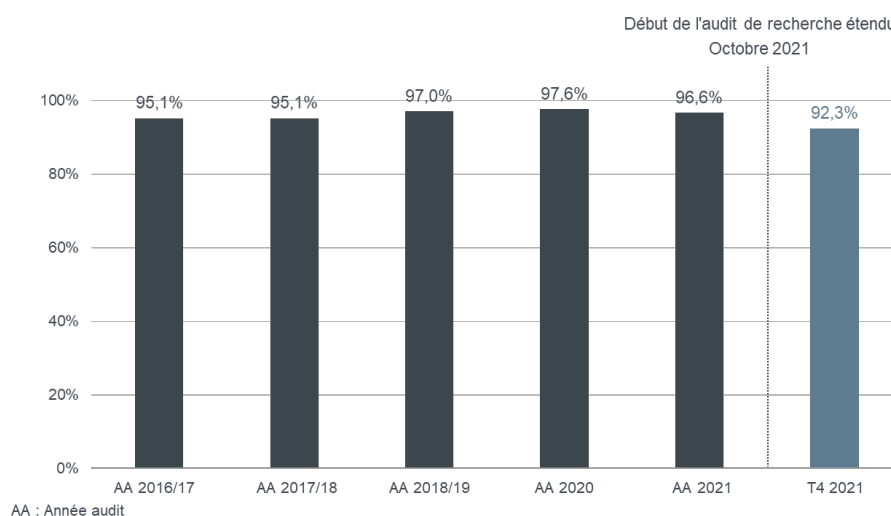
3.2.2 Audit

En réponse aux commentaires des utilisateurs et dans un souci d'amélioration continue, l'OEB a apporté des améliorations majeures à son audit de la qualité des recherches en 2021. Après un essai pilote réussi, à partir d'octobre 2021, l'audit examine désormais en profondeur l'opinion écrite, ainsi que le rapport de recherche.

Sur la base des commentaires utilisateur des panels d'assurance qualité des parties prenantes, l'audit de la qualité des recherches a été étendu en vue d'améliorer l'exhaustivité, l'exactitude et la cohérence de manière plus ciblée. Examiner de plus près l'opinion écrite permettra non seulement d'identifier les problèmes de qualité plus tôt dans le processus, mais aussi faire un premier pas vers la résolution de la divergence entre les résultats des audits de la recherche et de la délivrance.

La communication de ces chiffres de manière continue en glissement annuel a commencé en octobre 2021. Il s'agit là d'un véritable pas en avant en termes d'identification des possibilités d'amélioration, qui contribue à nous permettre de fournir la qualité que nos demandeurs attendent et méritent.

Figure 13 : Aperçu quinquennal des résultats des audits de la recherche de la direction Audit de qualité



Source : OEB

La figure 13 montre le dernier trimestre des résultats de l'audit de la recherche. Le chiffre de 92,3 % est une valeur agrégée estimée basée sur une combinaison des résultats du dernier trimestre selon les nouveaux critères et ceux des trois trimestres précédents selon les anciens critères. Cette première estimation indique que les contrôles plus stricts ont un impact sur le taux de conformité. Les informations fournies par cet audit amélioré aident déjà à concevoir les rôles dans le cadre de notre projet pilote en cours d'une division de la recherche active, en vue d'identifier et de rectifier de manière anticipée tout problème de qualité dans les opinions écrites avant l'envoi du rapport de recherche.

3.2.3 Satisfaction des utilisateurs

L'OEB s'est engagé dans une nouvelle voie en ce qui concerne son enquête sur la satisfaction des utilisateurs (USS), dans le cadre de laquelle l'ensemble du processus de délivrance des brevets est examiné de bout en bout tous les 2 ans. Dans le domaine de la recherche, quelque 1 500 utilisateurs ont été interrogés sur les services de recherche de l'OEB. 77 % des utilisateurs ont déclaré être satisfaits ou très satisfaits des services de recherche de l'OEB. Il s'agit d'un meilleur résultat que les années précédentes, principalement dû à l'amélioration de la rapidité d'exécution dans le domaine de la recherche, avec seulement 4 % d'utilisateurs non satisfaits.

La nouvelle version de l'USS offre la possibilité à la communauté des utilisateurs de saisir du texte libre et l'OEB a reçu plus de 200 commentaires sur la rapidité des recherches en 2021. Les utilisateurs ont demandé un traitement encore plus rapide des premiers dépôts. En conséquence, l'OEB a réduit le délai décrit ci-dessus pour les recherches nationales et PCT et a fixé un objectif de 8 mois pour 2022.

4. Examen

Après avoir complètement numérisé le flux de recherche en 2020, l'OEB a poursuivi la numérisation des flux d'examen en 2021. Un total de 3 965 procédures orales dans le domaine de l'examen ont été menées par visioconférence en 2021, contre 2 525 en 2020 et moins de 900 en 2019. Les plateformes numériques des talents et des dossiers ont aussi été pleinement exploitées pour rééquilibrer la capacité et la charge de travail des examinateurs, en veillant à ce que les équipes d'examineurs techniquement apparentées se partagent la charge de travail et collaborent sur les dossiers.

4.1 Qualité de l'examen de fond

L'OEB a intégré la qualité dans son processus de délivrance des brevets. Notre base juridique solide (la Convention sur le brevet européen) comporte un élément distinctif : à savoir une "division examen" de trois examinateurs, qui est chargée de l'examen de la demande de brevet. Mais, comme dans tout système, il est utile de revoir régulièrement la répartition des rôles et des responsabilités afin de s'assurer qu'ils sont toujours adaptés pour garantir un résultat de qualité.

Afin d'encourager une approche partagée des responsabilités en matière de qualité, nous avons réévalué les compétences et l'aptitude des responsables des équipes examen à mener à bien leurs tâches. Le rôle des chefs d'équipe dans le contrôle de la qualité des examens a également été clarifié et harmonisé.

Il est important d'avoir des données objectives pour déterminer où cibler les améliorations de la qualité. En 2021, toutes les directions opérationnelles ont reçu des données comportant un retour d'information détaillé sur la qualité au stade de la délivrance. Cela a aidé les responsables à mieux comprendre les problèmes potentiels de qualité au niveau de l'équipe et à identifier des actions ciblées. Lors des réunions, nos utilisateurs ont déclaré qu'ils aimeraient voir une plus grande cohérence dans nos pratiques et notre application de la CBE.

En réponse, le projet sur les erreurs de dépôt initial a été étendu, en utilisant l'analyse de données pour suivre la cohérence de nos objections sortantes. Grâce à l'intelligence artificielle (IA) et à des algorithmes intelligents d'exploration de texte, les objections ont été identifiées et visualisées dans un ensemble de données couvrant plusieurs années et près de 1,6 million d'actions sortantes de l'OEB.

Les données récoltées nous ont donné un premier aperçu de la cohérence avec laquelle nos examinateurs appliquent la CBE. Elles nous ont également permis d'identifier les domaines dans lesquels un dialogue ciblé avec les utilisateurs pourrait à l'avenir permettre d'améliorer encore l'efficacité et la rapidité des deux parties.

Enfin, une première réunion de "dialogue sur la qualité" a eu lieu entre les présidents des chambres de recours et les délégués de l'OEB en novembre 2021. L'objectif était d'évaluer comment le retour d'information de la deuxième instance (chambres de recours) peut également être utilisé pour améliorer la qualité de l'examen et de l'opposition. La réunion a révélé des possibilités d'amélioration de la logique et de l'orientation du raisonnement de l'OEB, ce qui permet de comprendre où des améliorations peuvent également être apportées lors de l'examen.

4.2 Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs

4.2.1 Respect des délais

La ponctualité de nos produits d'examen a continué de s'améliorer, avec un respect des délais de 79,3 % en 2021, contre 74 % en 2020. Le délai moyen d'examen n'était que de 23 mois. Le délai global entre le dépôt et la délivrance s'est également amélioré pour tous nos produits – par exemple, pour les premiers dépôts européens, la durée globale est passée de 44,8 mois en 2020 à 43,3 mois en 2021.

L'année dernière, des efforts concertés ont été déployés pour améliorer la cohérence de notre temps de réponse en diminuant le temps d'attente depuis la dernière action de l'Office. Grâce à une collaboration très efficace entre des équipes techniques étroitement liées, le nombre de dossiers en attente depuis plus de 20 mois depuis la dernière action a diminué de 7 500 au cours de l'année 2021. Cela a eu un impact extrêmement positif sur le service du point de vue des utilisateurs.

Figure 14 : Respect des délais au niveau de l'examen en 2021

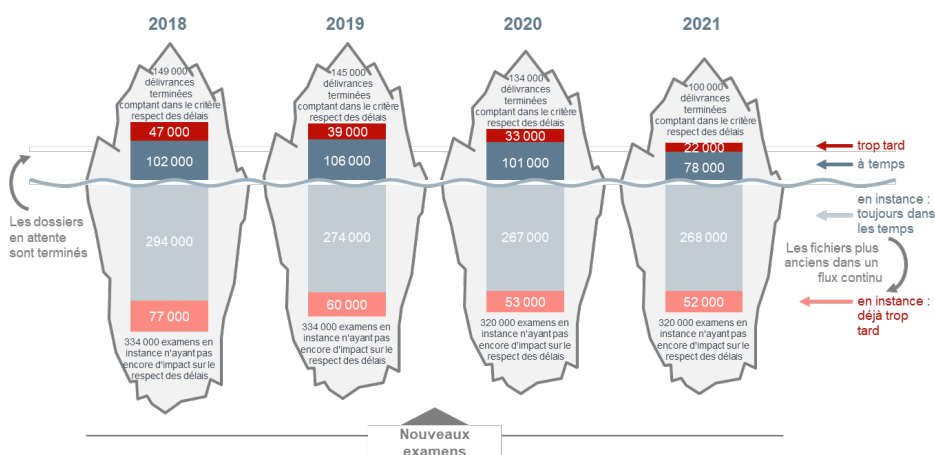


Source : OEB

De solides progrès ont également été accomplis dans le traitement de l'arriéré des anciens dossiers d'examen. En 2021, 95 % des examens ont été réalisés dans un délai de 61,3 mois, contre 90 mois en 2018. Grâce au succès de ces actions, seuls 15,7 % des dossiers de notre stock d'examens avaient plus de 3 ans à la fin de 2021, contre 17,3 % en 2020, 19,3 % en 2019 et 24,2 % en 2018.

En d'autres termes, plus de 84 % du stock d'examens est constitué de dossiers qui peuvent encore être produits "dans les délais". Il s'agit clairement d'une bonne nouvelle pour les demandeurs qui recherchent la cohérence des délais dans l'ensemble des services de l'OEB, mais cela montre également qu'il reste encore des efforts à faire.

Figure 15 : Respect des délais au niveau de l'examen par rapport au stock dans l'objectif de 36 mois

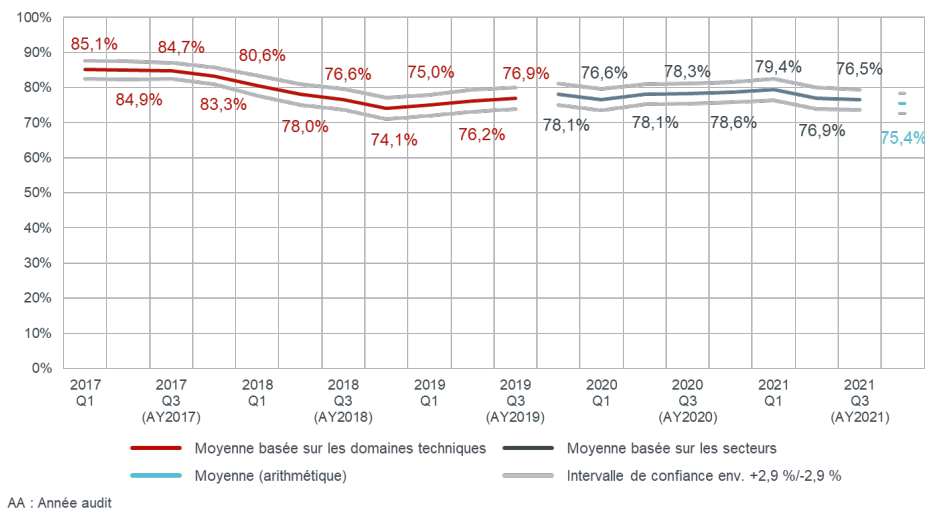


Source : OEB

4.2.2 Audit

En 2021, la direction Audit de qualité (DQA) a mesuré que le taux de conformité des propositions de délivrance restait autour de 75,4 %, avec un intervalle de confiance de $\pm 2,9$.

Figure 16 : Résultats des audits de la délivrance (sur la base d'une moyenne mobile sur 12 mois)



Source : OEB

Il est clair que ce chiffre est inférieur à l'objectif fixé pour 2021 (85 %), ce qui laisse une marge d'amélioration. Il convient de noter que l'écart d'environ 20 % entre les chiffres relatifs à la recherche et à la délivrance à la fin de l'année de mesure de la qualité (T3 2021) est largement dû à l'utilisation de critères très différents pour mesurer la qualité de la recherche et de la délivrance.

Les critères de recherche mettent l'accent sur la pertinence et l'intérêt des documents de l'état de la technique trouvés par l'examineur, tandis que les critères de délivrance vérifient la conformité du fascicule avec les principales exigences de brevetabilité de la CBE.

Il est devenu évident que le fait de mesurer et de rendre compte des résultats des contrôles de qualité ne suffit pas à élever le niveau de qualité. En 2021, avec une équipe de vérificateurs plus importante, l'OEB a donc commencé à développer une approche systématique pour obtenir un retour d'information plus détaillé et à plus forte granularité sur les résultats des audits afin d'alimenter un processus d'apprentissage continu.

Pour ce faire, des réunions trimestrielles ciblées et approfondies ont été organisées entre la DQA, les experts les plus chevronnés et d'autres parties prenantes de la qualité opérationnelle. Ces réunions ont pour objet d'examiner les raisons des défauts de conformité et à identifier les besoins potentiels d'harmonisation ou de formation. En plus de produire des recommandations spécifiques pour des actions ciblées en matière de qualité opérationnelle, ces réunions constituent une opportunité d'apprentissage pour les deux parties et conduisent à une compréhension mutuelle et approfondie de la qualité.

Une autre mesure clé prise pour amplifier l'effet d'apprentissage de l'audit a été de favoriser un dialogue ouvert entre les auditeurs et les équipes d'examen. 2021 a été la première année complète de mise en œuvre de ce nouveau processus. Si une division n'est pas d'accord avec les conclusions de l'audit, une réunion est organisée pour échanger sur le dossier avant la clôture de l'audit.

Figure 17 : Aperçu du dialogue d'audit

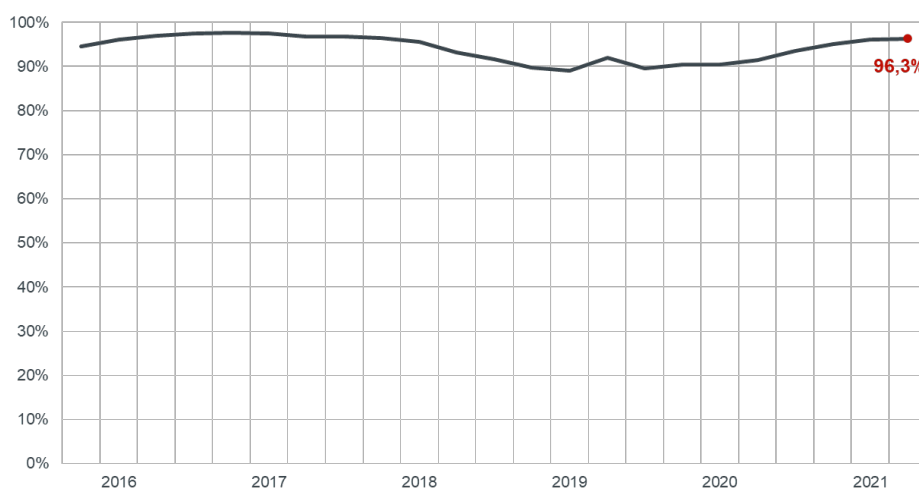


DQA* : Direction de l'audit de la qualité

Source : OEB

Globalement, le nouveau processus de dialogue a permis d'améliorer le taux d'accord entre les auditeurs et les divisions, qui a atteint un sommet de 96,3 % en 2021.

Figure 18 : Aperçu sur six ans des taux d'accord entre les auditeurs internes et les examinateurs pour les audits de la qualité de la délivrance



Source : OEB

4.2.3 Satisfaction des utilisateurs

Les résultats de l'enquête 2021 relative à l'examen, qui comprenait quelque 2 000 entretiens, ont également servi de référence pour la satisfaction des utilisateurs dans le domaine de l'examen et des publications.

En 2021, 74 % des répondants étaient satisfaits ou très satisfaits de nos résultats d'examen. Il convient de noter que 88 % de nos utilisateurs ont été satisfaits ou très satisfaits des actions finales de l'OEB et de la publication.

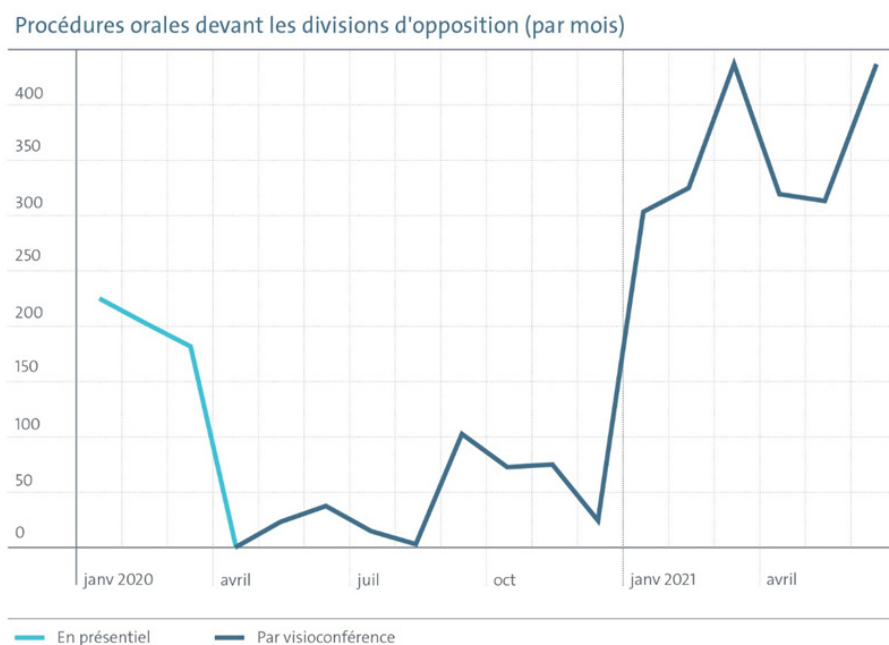
Les actions ciblées réalisées en 2021 pour améliorer la cohérence des pratiques et la rapidité d'exécution sont une réponse directe aux commentaires des utilisateurs et sont conçues pour accroître leur satisfaction à l'égard de nos services au stade de l'examen.

5. Opposition

Continuer à assurer l'accès à la justice pendant la pandémie est resté une priorité absolue pour l'OEB en 2021. L'OEB a lancé en mai 2020 un projet pilote sur la conduite de procédures orales au stade de l'opposition par visioconférence (VICO), qui devait initialement se poursuivre jusqu'au 31 janvier 2021.

Toutefois, à la lumière de l'évolution de la pandémie en Europe, l'OEB a décidé de prolonger le projet pilote jusqu'au 31 décembre 2022 et d'introduire la présomption que les procédures orales se dérouleraient par visioconférence. Fin 2021, un total de 3 961 procédures orales d'opposition avaient eu lieu par visioconférence, contre seulement 358 en 2020.

Figure 19 : Aperçu des procédures orales au stade de l'opposition en 2020 et 2021



Source : OEB

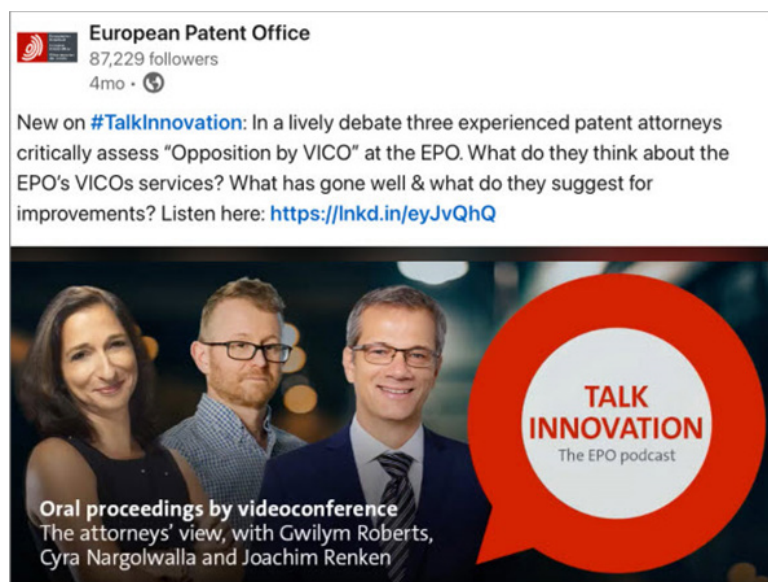
En septembre, l'OEB a lancé une enquête sur son projet pilote de procédure orale par visioconférence auprès des divisions opposition de l'OEB. L'enquête a généré 700 réponses, plus des trois quarts des répondants ayant déjà participé à au moins une procédure orale au stade de l'opposition par visioconférence.

Leurs réactions ont été très encourageantes. Deux tiers des répondants ont estimé que la réalisation de procédures orales au stade de l'opposition par visioconférence était bonne ou très bonne, tandis que moins de 20 % ont exprimé une opinion négative.

La réduction des temps de trajet et des coûts, ainsi que l'impact favorable sur l'environnement de la diminution des déplacements ne sont que quelques-uns des avantages cités par les utilisateurs. Ces avantages ont été couplés à des gains massifs en matière de transparence, avec un nombre sans précédent de membres du public (plus de 2 000) se connectant pour assister aux procédures orales virtuelles.

En réponse aux suggestions visant à améliorer la procédure par visioconférence, l'OEB a introduit plusieurs améliorations. Afin de mieux porter assistance à ses utilisateurs, l'OEB a mis en place un service dédié d'assistance informatique pour répondre rapidement aux problèmes techniques pendant les procédures orales, ainsi qu'un système d'appel d'essai avant celles-ci. Notre offre de formation s'est également enrichie de nouveaux modules d'apprentissage en ligne pour aider les professionnels des brevets à tirer le meilleur parti des nouvelles possibilités offertes par la visioconférence. Au total, plus de 7 000 utilisateurs ont participé à des cours de formation de l'OEB ou ont accédé à des supports de formation en ligne en 2021.

Figure 20 : Podcast "Talk innovation" avec trois conseils en brevets



Source : OEB

En 2021, d'autres améliorations ont été apportées aux procédures d'opposition. En 2019, l'OEB a commencé à proposer des listes consolidées de l'état de la technique cité par les parties, ainsi qu'une indexation identifiable pour les dossiers d'opposition dans le Registre européen des brevets. La qualité de ce service est passée de 55 % à plus de 80 % en 2021. La division opposition inclut la liste consolidée dans les communications pour une référence plus facile et les parties de l'opposition peuvent utiliser le registre plus efficacement pour consulter l'état de la technique cité dans les dossiers.

5.1 Mesures de la qualité : respect des délais, audit et satisfaction des utilisateurs

5.1.1 Respect des délais

Fin 2016, l'OEB a lancé une initiative "Early Certainty in Opposition". Son objectif était de finaliser les oppositions dans un délai de 18 mois à compter de l'expiration de la période d'opposition de 9 mois suivant la publication d'une délivrance.

L'OEB était en bonne voie pour atteindre cet objectif jusqu'à l'apparition de la pandémie en mars 2020. Des retards sont naturellement intervenus, car les procédures orales ne pouvaient plus être menées sur place pour préserver la santé de notre personnel et de nos utilisateurs.

Dès le début de l'année 2021, la présomption de procédure orale par visioconférence a permis de réaliser de solides progrès dans la réduction de l'arriéré causé par la pandémie. En 2021, 44,6 % des oppositions ont été conclues dans le délai prévu de 18 mois, ce qui donne un délai moyen global de 19,3 mois (pour toutes les oppositions). En décembre 2021, le stock d'oppositions avait presque retrouvé son niveau d'avant la pandémie. L'OEB continuant à mener un nombre élevé de procédures orales par visioconférence, les délais d'opposition devraient encore s'améliorer en 2022.

Figure 21 : Respect des délais dans le cadre de l'opposition en 2021



Source : OEB

5.1.2 Audit

En plus de ses audits de qualité annuels en matière de classification, de recherche et de propositions de délivrance, la direction Audit de qualité effectuera des audits de qualité en matière d'opposition et de rejet à partir de 2022, en alternance – en commençant par l'opposition.

En l'absence d'un audit de la qualité de l'opposition en 2021, les commentaires des utilisateurs et les résultats de nos propres contrôles en cours de procédure ont permis d'identifier plusieurs domaines nécessitant une harmonisation plus poussée de l'opposition. Il s'agissait notamment d'affiner le déroulement des procédures orales par visioconférence pour garantir, par exemple, des pauses régulières, ainsi que d'améliorer la mise à jour des documents et le traitement des demandes et des documents soumis tardivement.

Des contrôles entre les sites et les divisions de l'OEB ont eu lieu en 2021 pour améliorer l'harmonisation dans tous ces domaines. Le formulaire utilisé pour informer provisoirement le public du résultat de la procédure orale a également été mis à jour pour donner une image plus complète du résultat. En ce qui concerne nos contrôles internes sur la qualité des décisions de l'opposition, les résultats ont été supérieurs à 90 % dans tous les aspects mesurés.

5.1.3 Satisfaction des utilisateurs

Les résultats de l'enquête de satisfaction utilisateurs de 2021 indiquent que 76 % des utilisateurs étaient satisfaits ou très satisfaits de la procédure d'opposition. Étant donné que quelque 500 utilisateurs ont été interrogés, qu'il s'agisse de parties ayant gagné ou non, ce chiffre est encourageant.

Selon les commentaires constructifs de l'enquête, nous devons assurer la cohérence entre les procès-verbaux des procédures orales et les décisions, qui est vérifiée dans le cadre du processus interne de qualité.

6. Refonte et simplification de la procédure de délivrance des brevets

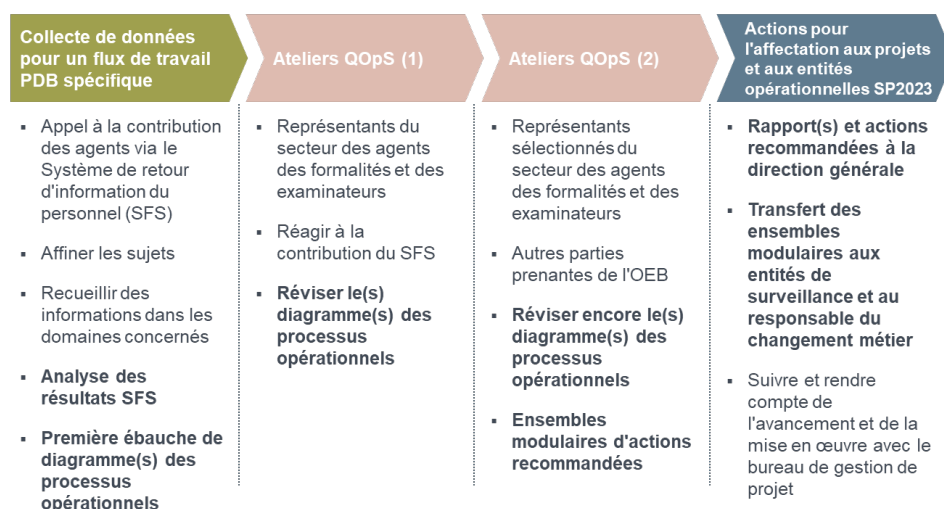
Notre personnel expérimenté et hautement qualifié est une source inestimable d'idées. En 2021, nous avons mené des études de qualité et d'exploitabilité pour améliorer nos processus de délivrance de brevets en tirant parti de leur expertise.

Le personnel a été encouragé à remettre en question chaque aspect de ses flux de travail afin de les rendre plus simples et plus efficaces. En bref, on leur a demandé de penser un système sans erreurs et d'intégrer la qualité. Les appels à contribution ont suscité environ 1 000 réponses, et quelque 250 agents des formalités et examinateurs ont participé à des séances de réflexion sur la manière de rationaliser leur flux de travail.

Les études de qualité et d'exploitabilité ont regroupé les suggestions en huit catégories différentes, allant de la modernisation du cadre juridique à la création d'un dossier numérique à vie. Les trois premières propositions ont été approuvées en 2021 et des essais pilotes ont eu lieu dans 17 équipes opérationnelles à la mi-mars 2022.

Les autres propositions visent à renforcer le fonctionnement des équipes de recherche et d'examen au début de la procédure, ainsi qu'à promouvoir la clarté et la cohérence des communications de l'OEB avec les demandeurs afin de renforcer l'efficacité et l'exactitude.

Figure 22 : Aperçu de la consultation sur l'analyse de qualité et d'exploitabilité (Quality and Operability Studies, QOpS)



Source : OEB

Une structure modèle a été développée, comportant un ensemble ordonné de titres pour communiquer l'analyse de la brevetabilité d'une demande. La même structure a également été développée pour la rédaction des avis de recherche, des communications et des citations aux procédures orales. Ce modèle était accompagné de conseils que les équipes des divisions pouvaient prendre en compte pour compléter le contenu de chaque en-tête, sans pour autant limiter la façon dont le raisonnement est rédigé.

Cette approche permet de trouver un équilibre sain entre la définition d'une norme de communication cohérente et constante pour l'OEB, tout en laissant de la place pour un style de rédaction personnel. L'objectif est de produire des communications plus prévisibles, plus faciles à comprendre et à parcourir.

En visant des normes de communication cohérentes, il sera également plus facile pour les utilisateurs d'appréhender tout le potentiel de leurs demandes de brevet. Un groupe d'équipes opérationnelles soigneusement contrôlées teste ces modèles pilotes en vue d'un déploiement plus large d'ici fin 2022.

7. Partager et investir dans le savoir et les compétences

La mise à niveau des compétences et le transfert de connaissances favorisent non seulement la fierté professionnelle, l'excellence, l'efficacité et l'engagement, mais ont également pour effet positif d'améliorer la qualité.

Au fil des ans, de nombreux groupes informels possédant des connaissances techniques ou juridiques spécialisées ont vu le jour à l'OEB. Une enquête interne réalisée en 2021 a révélé l'existence de quelque 80 groupes informels de partage des connaissances spécialisées dans le seul cœur de métier.

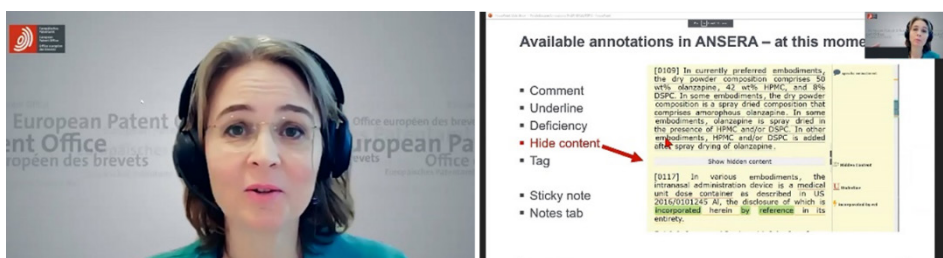
Pour intégrer ces groupes dans le monde de l'apprentissage sur le lieu de travail à l'OEB, un cadre commun plus large a été lancé à leur intention, avec de nouvelles communautés de pratiques. Ces communautés peuvent fonctionner, s'autoadministrer, interagir avec d'autres groupes et augmenter le nombre de leurs membres, ainsi qu'approfondir les connaissances de leurs experts. En encourageant le partage des connaissances, l'engagement, l'alignement sur les objectifs de l'Office, ils favoriseront l'harmonisation des pratiques au sein de l'OEB.

Le transfert continu des connaissances (Continuous Knowledge Transfer, CKT) est un autre réseau d'apprentissage de pair-à-pair (P2P) bien établi à l'OEB. L'équipe CKT centrale est composée de 17 collègues provenant du domaine de la délivrance des brevets. L'objectif principal du CKT est de promouvoir une culture de partage des connaissances à l'OEB, en fournissant des outils et des services permettant de créer un environnement d'apprentissage continu. En reconnaissance de la valeur du CKT, son périmètre a été étendu, avec plus de 15 événements d'apprentissage organisés à l'échelle de l'Office en 2021.

Le CKT a continué à jouer le rôle de catalyseur et de facilitateur du partage des connaissances sur des sujets clés, en complément d'autres initiatives, dont la Talent Academy, pour accompagner la gestion du changement. Le sujet central en 2021 était la transformation numérique et la manière d'optimiser la qualité et l'efficacité en utilisant les nouveaux outils numériques qui sont au cœur des nouvelles méthodes de travail.

L'outil de recherche ANSERA utilisé par les examinateurs a fait l'objet de près de 160 événements P2P, dont des sessions telles que "ANSERA Viewer and Annotations", organisées par CKT et auxquelles ont participé plus de 900 personnes. Plus de 150 sessions ont également été mises en place pour aider les collègues à se familiariser avec l'utilisation des fonctions avancées sur des iPads.

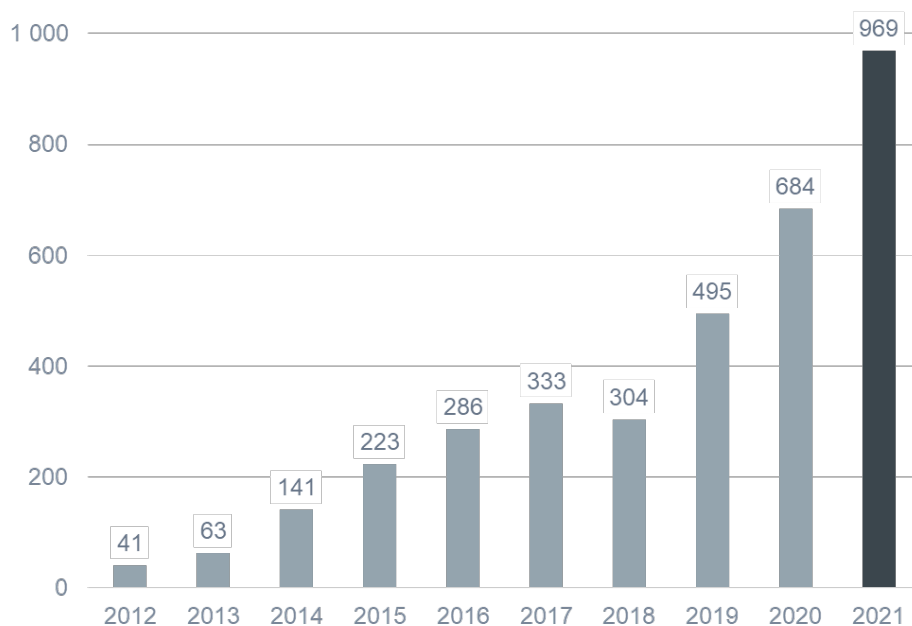
Figure 23 : Session d'apprentissage sur la visionneuse et les annotations ANSERA



Source : OEB

Début décembre 2021, l'accent a été mis sur ANSERA Pre-Search, avec une semaine entière consacrée à des conseils sur l'utilisation de ce nouvel outil. Les événements CKT ont tendance à être petits et locaux, avec un spécialiste qui explique ou partage son expertise avec un groupe de pairs.

Figure 24 : Nombre d'événements CKT par an



Source : OEB

La collaboration est essentielle pour améliorer la qualité. Le partage d'idées et de suggestions sur la meilleure façon d'effectuer une recherche, ou de points de vue sur des questions juridiques ou techniques délicates, améliore non seulement la qualité du produit final, mais aussi le travail d'équipe et la confiance dans la prise de décision. Le projet SP2023 "Renforcement de la collaboration" (Enhancing Collaboration – ECo) a continué à se développer rapidement en 2021. Avec au départ 65 équipes d'examineurs en janvier, il y avait plus de 150 équipes ECo officielles début octobre, lorsque l'ECo est passé du statut de projet à celui de partie intégrante de l'activité principale.

Une vingtaine d'échanges ECo et d'autres événements ont eu lieu en 2021, au cours desquels de nouvelles méthodes de collaboration ont été présentées à la communauté ECo. En conséquence, l'ECo Store, le référentiel de l'OEB permettant de partager des méthodes de travail collaboratives liées au processus de délivrance des brevets, a connu une croissance rapide.

En septembre, l'ECo Store a été migré vers une nouvelle plateforme plus facile à naviguer. Le nombre de nouvelles méthodes de collaboration de l'ECo Store a triplé pour atteindre plus de 30 fin 2021, dont trois nouvelles méthodes pour le travail des agents des formalités.

Un certain nombre d'équipes ont commencé à adapter des pratiques établies telles que des sessions de recherche (*search jams*), tandis que d'autres ont commencé à combiner les méthodes de collaboration. Certaines méthodes de collaboration ont également été expérimentées dans les domaines d'activité *corporate* pour la première fois en 2021.

Figure 25 : Capture d'écran de l'ECo Store



Source : OEB

Compte tenu du grand nombre de sources de jurisprudence, de directives et de pratiques, il est essentiel que la source d'information la plus pertinente et la plus récente soit transmise aux examinateurs et aux agents des formalités lorsqu'ils en ont besoin. Un nouveau menu, intégré à la plateforme numérique Patent Workbench de l'OEB, est utilisé par les examinateurs, les agents des formalités et les responsables. Il offre un moyen simple de contacter des experts individuels, des groupes d'experts ou des communautés de pratiques, facilitant l'accès aux ressources de connaissances internes de l'Office et aux supports juridiques et de formation connexes.

Au cours de l'année 2022, le système sera encore développé et la base de données unique des sources juridiques, comprenant l'intégralité des connaissances juridiques de l'OEB, sera intégrée au nouveau menu. Cela permettra de rechercher des informations pertinentes sur le cadre juridique, y compris les directives d'examen, directement au sein de la plateforme Patent Workbench, complétant ainsi les fonctionnalités de cet environnement puissant.

Figure 26 : Conférences des chambres de recours sur les vices substantiels de procédure



Source : OEB

Afin d'harmoniser le travail des examinateurs de l'OEB avec la jurisprudence des chambres de recours, les possibilités d'apprentissage en 2021 comprenaient également une série de huit conférences sur la jurisprudence récente. Ces conférences ont porté sur les évolutions susceptibles d'avoir un impact sur la qualité de nos décisions, tant en examen qu'en opposition. Les conférences diffusées en direct et ouvertes à l'ensemble du personnel de l'OEB ont été mises à disposition sous forme d'enregistrements après l'événement.

Ces conférences ont été données par des membres des chambres de recours ou des juges nationaux et ont été suivies de débats animés. Elles se sont avérées très populaires auprès du personnel, le nombre de participants allant de 400 à 1 200 pour un événement donné.

Figure 27 : Événement de la semaine de la qualité sur les questions juridiques et procédurales



Source : OEB

Pour stimuler le dialogue interne sur la qualité et promouvoir l'harmonisation, trois "semaines de la qualité" ont été organisées en 2021. Chaque semaine a été focalisée sur un domaine de travail spécifique couvrant la procédure de recherche et de délivrance, ainsi que des questions juridiques et procédurales.

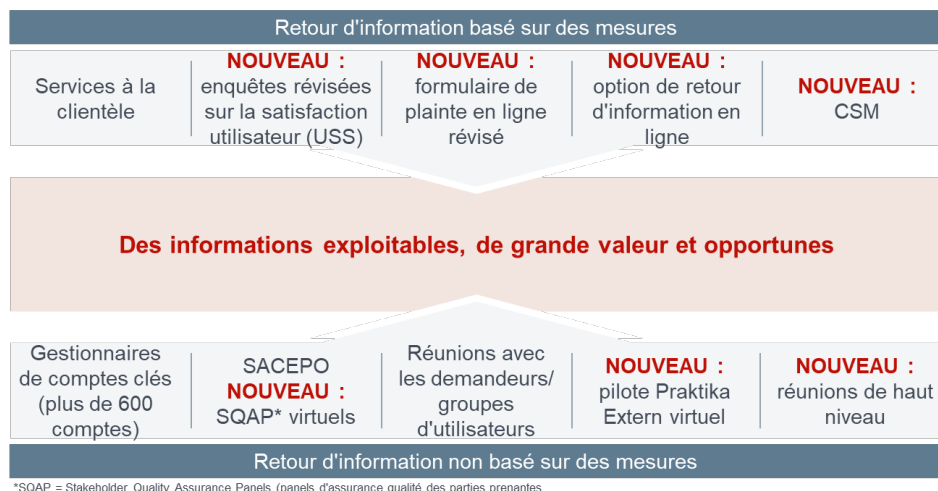
Avec une participation moyenne de 400 personnes provenant de tout l'OEB, les sessions ont été conçues pour être interactives et susciter le débat. Toutes les présentations données ont été enregistrées et font maintenant partie de la plateforme de formation en ligne pour les examinateurs et les agents des formalités.

8. La qualité par le dialogue avec les demandeurs

Le retour d'information direct des utilisateurs est vital pour les efforts déployés par l'OEB en vue d'une amélioration continue de ses produits et services. Les échanges avec les demandeurs ne sont pas seulement une voie rapide vers une qualité encore meilleure, ils nous aident aussi à renforcer encore le système mondial des brevets. En 2021, l'OEB a intensifié sa consultation des utilisateurs en élargissant sa portée et en augmentant sa fréquence.

En pratique, cela s'est traduit par l'organisation de réunions en ligne avec les demandeurs, la réalisation d'enquêtes approfondies auprès des utilisateurs et l'élargissement des comités consultatifs tels que le Groupe de travail du SACEPO sur la qualité.

Figure 28 : Une vue d'ensemble des canaux de retour d'information des utilisateurs



Source : OEB

8.1 Groupe de travail du SACEPO sur la qualité

L'approche de la qualité de l'OEB, centrée sur l'utilisateur, se reflète dans le nouveau format du Groupe de travail du SACEPO sur la qualité. En 2021, la taille du groupe de travail a triplé pour atteindre 75 experts en propriété intellectuelle de 48 pays, dont des représentants de tous les continents.

Organisé en quatre branches régionales, le groupe de travail couvre désormais presque tous les pays ayant des activités de brevetage et tous les domaines technologiques. La tenue de réunions de groupes de travail deux fois par an garantit la consultation complète d'un large éventail d'utilisateurs. Ce forum de présentation et de discussion des sujets liés à la qualité nous aide à garantir que les divers besoins de tous nos utilisateurs sont pleinement pris en compte dans les améliorations apportées à nos services.

8.2 Se rapprocher des demandeurs

Pour intensifier les échanges directs avec les utilisateurs, l'OEB a organisé en 2021 12 réunions de haut niveau avec les grands demandeurs de la région IP5. Ces réunions ont porté sur des questions telles que les stratégies et les meilleures pratiques en matière de dépôt de brevets, ainsi que sur certains sujets liés au processus de délivrance des brevets.

Les discussions ont permis d'obtenir un retour d'information précieux de la part des utilisateurs – tant au niveau stratégique qu'opérationnel – sur la qualité des demandes entrantes et la collaboration au cours des différentes étapes de la procédure de délivrance des brevets (par exemple, les procédures orales d'opposition) et sur nos efforts pour améliorer la cohérence de nos pratiques.

Les hauts responsables de l'OEB ont également rencontré trois PME pour un échange concernant leurs points de vue et leurs besoins afin d'améliorer le soutien et les services en ligne de l'OEB pour les petites entreprises.

Figure 29 : Points forts de la sensibilisation des utilisateurs en 2021



Source : OEB

En plus d'une série d'événements organisés pour les utilisateurs intéressés en octobre, plus de 200 sessions de formation spéciales sur le dépôt en ligne 2.0 ont été dispensées par des responsables de comptes clés.

Un autre temps fort de l'année 2021 a été la Journée annuelle des utilisateurs de l'OEB, un événement entièrement numérique auquel ont assisté plus de 2 300 participants. L'événement a couvert le rôle de l'OEB dans la course contre la pandémie, les grandes tendances en matière de brevets, les améliorations apportées à nos outils électroniques et les changements à venir pour les utilisateurs de l'OEB.

Figure 30 : Table ronde lors de la Journée des utilisateurs de l'OEB 2021 avec les participants (de gauche à droite) Laura Smith-Hewitt, Yorick Lostetter, Niclas Morey et le modérateur Markus Thieme



Source : OEB

Notre programme Praktika Extern a toujours constitué une riche source d'idées pour améliorer nos services. Il nous permet également d'améliorer notre compréhension des demandeurs dans le processus de délivrance des brevets. La pandémie affectant toujours les déplacements et les réunions physiques, ce programme est devenu numérique en 2021. Au total, 12 examinateurs et agents de formalités ont été accueillis par des entreprises et des cabinets de conseils en

brevets dans une version virtuelle du Praktika Extern, ce qui a donné lieu à des échanges très profitables et à un grand nombre de réactions des utilisateurs.

9. La mesure de la qualité : rassembler des points de vue différents

9.1 Trouver des moyens encore plus efficaces de mesurer la qualité

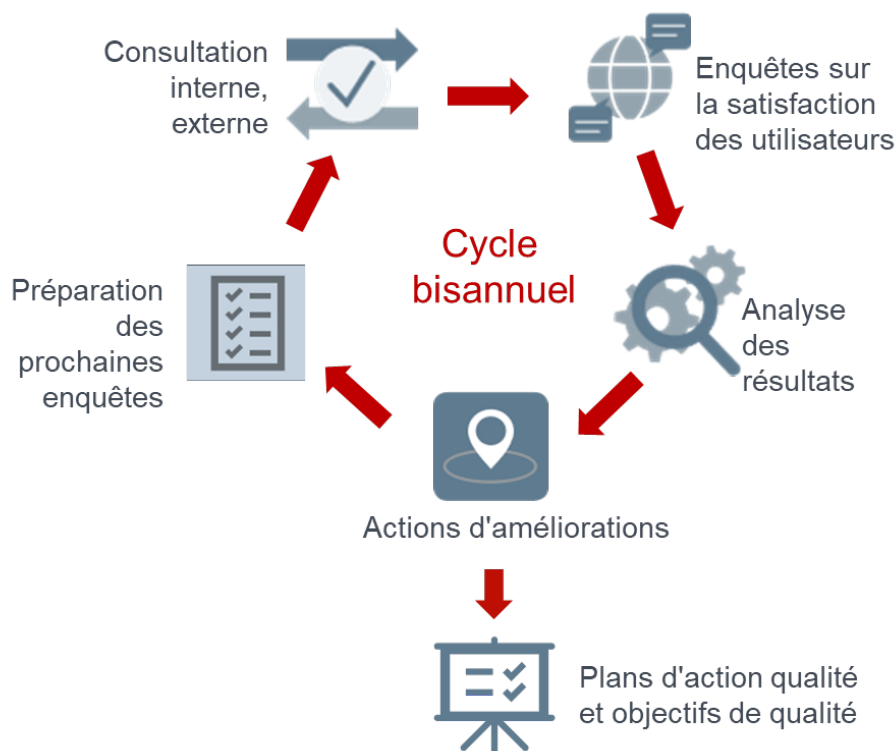
Nos principaux indicateurs clés de performance (KPIs) en matière de qualité sont nos objectifs de respect des délais, les chiffres de la direction Audit de qualité (DQA) et les résultats de nos enquêtes de satisfaction des utilisateurs, qui sont complétés par des mesures externes telles qu'ISO.

Des améliorations ambitieuses ont été visées pour chacun de ces indicateurs en 2021. En ce qui concerne le respect des délais, nous avons répondu aux commentaires des utilisateurs en accélérant la rapidité de nos recherches et en améliorant la cohérence des délais d'examen.

Investir davantage de ressources dans notre processus d'audit DQA nous a également permis d'accroître le périmètre et la profondeur des audits réalisés, tout en améliorant le processus de retour d'information et de dialogue.

Quant à l'enquête de satisfaction des utilisateurs, une refonte complète lui a donné une portée beaucoup plus large, et garantit que les utilisateurs se voient poser les bonnes questions sur les sujets qui les intéressent. Lorsque le rapport a été rendu en avril 2021, il s'agissait de l'enquête la plus complète menée jusque-là par l'OEB auprès des utilisateurs.

Figure 31 : Cycle d'enquête sur la satisfaction des utilisateurs



Source : OEB

Avec un record de plus de 6 000 entretiens réalisés, l'enquête a fourni des informations précieuses sur les opinions des utilisateurs dans le monde entier. Ses résultats ont montré des taux de satisfaction élevés et constants à toutes les étapes du parcours de l'utilisateur dans le processus de délivrance des brevets.

Avec son cycle de deux ans, le programme d'enquête laisse suffisamment de temps pour que les améliorations portent leurs fruits, tout en minimisant la lassitude des utilisateurs. En 2022, les utilisateurs du groupe de travail du SACEPO sur la qualité seront consultés pour le prochain cycle 2022-2023.

En 2021, l'audit de surveillance du système de gestion de la qualité du processus de délivrance des brevets selon la norme ISO 9001 2015 a révélé une conformité totale à cette norme, et les auditeurs externes n'ont formulé aucune recommandation d'amélioration.

9.2 Panels d'assurance qualité des parties prenantes : développer une vision commune de la qualité

En cherchant à faire passer notre qualité au niveau supérieur, nous nous sommes rendu compte que, malgré tous nos efforts pour définir et mesurer la qualité, il manquait quelque chose. Chacune de nos mesures nous a donné un instantané de la qualité sous un seul angle, ou point de vue. Ces points de vue devaient être rassemblés pour forger un consensus sur les domaines à améliorer et sur la question de savoir si des améliorations se dessinaient effectivement au fil du temps.

Pour y parvenir, de nouveaux panels d'assurance qualité des parties prenantes ont été mis en place dès 2019. Ces panels ont couvert un ensemble varié de domaines technologiques allant de la santé, la chimie, l'électronique et la mécanique à l'information numérique et la communication. Chacun d'entre eux était dirigé par deux conseils en brevets européens désignés comme "évaluateurs" par l'OEB, l'epi et BusinessEurope.

En octobre 2021, les panels ont été répétés, avec 12 évaluateurs externes se concentrant sur l'activité inventive (art. 56 CBE) et la clarté (art. 84 CBE). Sur la base des rapports détaillés préparés par les évaluateurs, les membres du SACEPO se sont réunis en ligne dans des ateliers en petits groupes pour analyser de manière critique une série de brevets européens, discuter des pratiques de l'OEB, et formuler des suggestions d'amélioration.

Les panels d'assurance qualité des parties prenantes permettent aux experts de l'OEB de mieux comprendre comment les utilisateurs perçoivent notre travail et ce qui compte pour eux. Leur contribution a confirmé que le renforcement de la cohérence, de l'harmonisation et de la prévisibilité de nos services de brevets permettra de conserver et de renforcer la confiance des utilisateurs dans l'OEB en tant que partenaire fiable en matière de propriété intellectuelle dans le monde entier.

Le retour d'information nous a aidés à fixer nos priorités en matière de qualité pour 2022, qui se concentreront sur les projets pilotes pour les divisions actives de recherche, les communications structurées et les contrôles optimisés en ce qui concerne l'extension de la protection conférée. Ces panels marquent une avancée majeure dans le développement de notre compréhension commune de la qualité.

En 2022, l'OEB consultera le SACEPO pour développer encore le concept de panel, afin d'en faire l'étalon-or de l'évaluation de la qualité. Axée dans un premier temps sur la qualité de la délivrance, cette approche sera étendue à toutes les étapes du processus de délivrance des brevets, englobant à la fois les questions de procédure et de fond.

10. Conclusion et perspectives pour 2022

Ce rapport est le sixième Rapport annuel sur la qualité de l'OEB, qui décrit nos performances en matière de qualité et les mesures prises en 2021 pour les améliorer. Nous espérons qu'il témoigne de notre engagement à nous améliorer sans cesse et à atteindre l'excellence dans tous nos produits et services. La réalisation de cet objectif dépend évidemment de notre capacité à nous adapter avec souplesse à l'environnement d'innovation actuel, qui évolue rapidement.

Au cours des réunions de haut niveau organisées avec les grands demandeurs et les PME en 2021, il est apparu clairement que nombre d'entre eux alignaient leur structure sur les 14 écosystèmes industriels de l'UE et soulignaient leur contribution aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies. Si nous examinons notre propre organisation, nous constatons de plus en plus que la technologie transcende la structure traditionnelle et sectorielle de notre activité principale.

Figure 32 : Restructuration de l'activité principale pour mettre en évidence la contribution de l'OEB à la société et à l'industrie

Communautés de technologies	Écosystèmes industriels	Obj. de dév. durable des Nations unies
Matériaux et production	industries à forte intensité énergétique, commerce de détail, textile	
Agroalimentaire	agroalimentaire	
Électronique et physique	électronique	
Santé	santé	
Infrastructure et mécanique	construction, commerce de détail	
Energie	énergies renouvelables	
Mobilité et technologies spatiales	aérospatiale et défense, transports et automobile	
Numérique	électronique, industries numériques	

Source : OEB

À l'automne 2021, nos équipes d'examineurs ont été invitées à se pencher sur les catégories de l'écosystème industriel de l'UE et sur les ODD de l'ONU pour voir où leurs domaines techniques s'intègrent le mieux et peuvent apporter la plus grande contribution. Huit catégories – ou communautés de technologies – ont été identifiées, comme le montre le diagramme ci-dessus. Chacune de ces communautés de technologies correspond à un ou plusieurs écosystèmes industriels et aux ODD.

Le 1^{er} avril 2022, chacune de nos équipes d'examineurs a commencé à travailler au sein de l'une de ces communautés de technologies, rassemblant ainsi les équipes travaillant sur la même technologie dans l'ensemble de nos sites et s'alignant plus étroitement sur la structure de nos demandeurs. Au-delà de l'amélioration de notre collaboration, de la cohérence, de la rapidité et de la qualité, ce changement contribuera également à démontrer l'importance des brevets dans la recherche de solutions aux défis mondiaux auxquels la société est confrontée.

En 2021, des progrès significatifs ont également été réalisés sur notre nouvelle Charte sur la qualité des brevets. Cette charte définit l'engagement de l'OEB en faveur de l'excellence en matière de qualité et les mesures prises pour honorer cet engagement. Elle est le fruit d'une vaste consultation des parties prenantes internes et externes visant à harmoniser les perceptions de la qualité qu'ont les utilisateurs. Les échanges avec nos États membres et les utilisateurs nous ont permis de parfaire la nouvelle charte, qui sera finalisée en 2022.

La nouvelle charte et le présent rapport reflètent la ferme conviction de l'OEB que la transparence est essentielle, non seulement pour améliorer la qualité, mais aussi pour renforcer la crédibilité du système mondial des brevets. Ce rapport offre un aperçu détaillé de la situation de l'OEB en matière de qualité, et de ses orientations.

Surtout, il souligne que la recherche de l'excellence est à la fois une destination partagée et un voyage partagé. En définitive, la collaboration est le seul moyen d'obtenir les brevets de qualité nécessaires pour stimuler l'innovation et construire un avenir plus durable.

Si vous souhaitez vous joindre à la conversation sur la qualité des brevets, ou partager votre point de vue sur ce rapport, contactez-nous à l'adresse quality@epo.org.