



Innovation, Sciences et
Développement économique Canada
Office de la propriété intellectuelle du Canada

Innovation, Science and
Economic Development Canada
Canadian Intellectual Property Office

Canada

Conversation de l'OPIC sur la qualité des brevets

Aperçu de la qualité des brevets et prochain Sommet
de l'OPIC sur la qualité des brevets

Maryse Duquette, Coordonnatrice de projets - Qualité

24 janvier 2019





Bienvenue à la première conversation de l'OPIC sur la qualité des brevets!

« L'excellence est la capacité illimitée d'améliorer la qualité de ce que vous avez à offrir. »

- Rick Pitino

ORDRE DU JOUR DE LA CONVERSATION D'AUJOURD'HUI



- Objectif
- Qualité à l'OPIC
- Qualité des brevets à l'OPIC
 - Notre Système de management de la qualité (SMQ)
 - Produits de qualité
 - Processus de qualité
 - Excellence du service à la clientèle
- À venir: Le Sommet de l'OPIC sur la qualité des brevets



OBJECTIF

Le **but** de ces conversations est de **mobiliser** nos intervenants, donc vous, et de **collaborer** avec vous afin d'améliorer continuellement la qualité de nos produits, processus et services en matière de brevets.



QUALITÉ À L'OPIC

Un régime de PI efficace — **qui accorde des droits de PI de qualité en temps opportun et qui augmente la certitude sur le marché** — est un élément fondamental de l'innovation et des réalisations économiques du Canada.

La **qualité** est l'un des 5 piliers de la stratégie d'affaires quinquennale 2017-2022 de l'OPIC:

- ✓ Promouvoir l'innovation
- ✓ **Accorder des droits de PI de qualité en temps opportun**
- ✓ Augmenter l'éducation et la sensibilisation à la PI
- ✓ Offrir un service moderne
- ✓ Favoriser une organisation souple et très performante

[Stratégie d'affaires quinquennale 2017-2022 de l'OPIC](#)

ACCORDER DES DROITS DE PI DE QUALITÉ EN TEMPS OPPORTUN



- Fournir des services et des droits de PI conformes aux attentes des clients, aux besoins du marché et respectueux de l'intérêt public
- Être reconnue comme une organisation fondée sur la qualité
- Moderniser nos pratiques, nos processus et nos outils

POURQUOI LA QUALITÉ EST-ELLE IMPORTANTE POUR VOUS ?



Les brevets sont des actifs **commerciaux précieux**

- ✓ Les innovateurs et les entreprises qui pénètrent dans de nouveaux marchés veulent savoir que la valeur de leur innovation est reconnue et protégée.
- ✓ Il est essentiel de créer de la certitude sur le marché et d'accroître la capacité d'une entreprise à obtenir du financement ou à attirer des investissements.



Des brevets de qualité facilitent la protection des produits et des procédés brevetés

POURQUOI LA QUALITÉ EST-ELLE IMPORTANTE POUR L'OPIC?



Des brevets de qualité créent de la certitude sur le marché et stimulent l'innovation

- ✓ L'octroi en temps opportun d'une protection de qualité de la PI favorise le bon fonctionnement du marché et contribue à un environnement d'affaires favorable à la génération d'idées, de technologies, de services et de produits nouveaux.

L'OPIC souhaite que vous disposiez d'un produit de grande qualité en temps opportun



- ✓ Nous nous efforçons de répondre aux besoins de nos clients grâce à un engagement permanent envers l'amélioration continue des processus, et l'établissement de critères de qualité clairs et de normes de service transparentes

QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC

SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ DE LA DIRECTION DES BREVETS

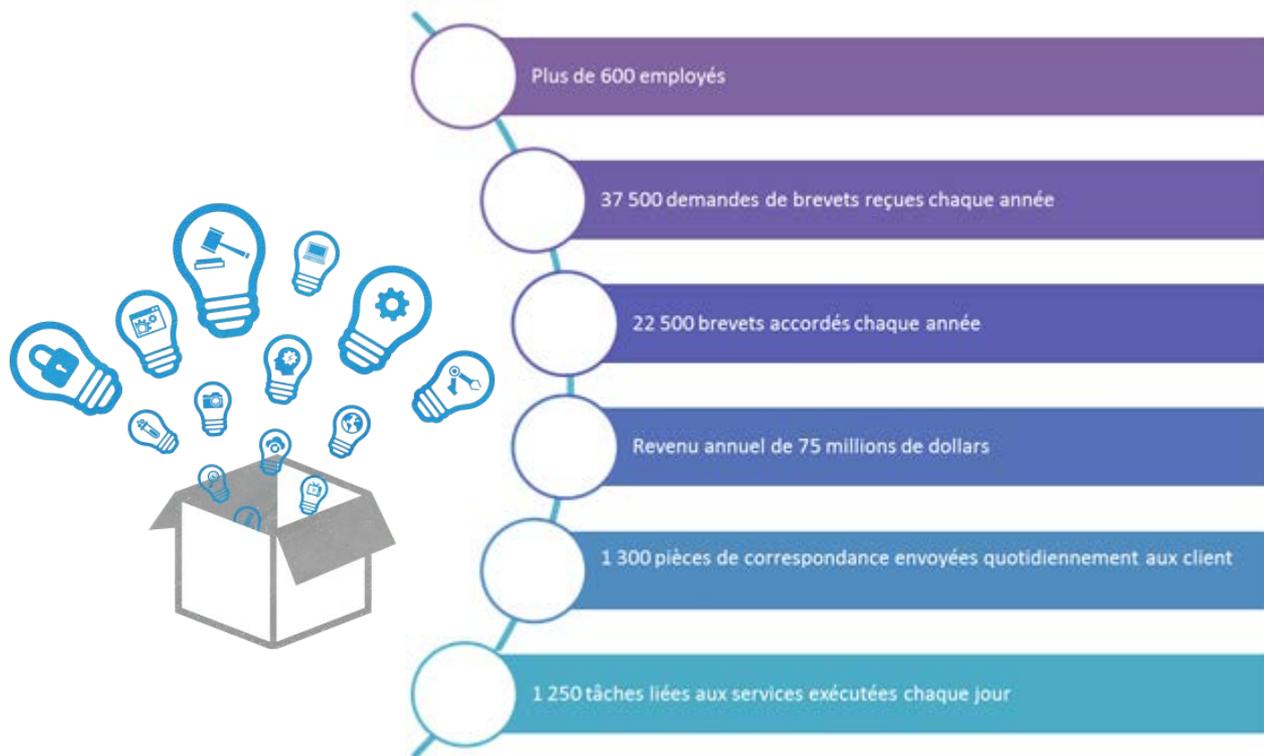
(SMQ de la DB)



QUALITÉ DES BREVETS

SMQ DE LA DIRECTION DES BREVETS

DIRECTION DES BREVETS EN CHIFFRES



ÉQUIPE DE LA QUALITÉ

Équipe de la qualité

- Noyau de 10 personnes, incluant le Gestionnaire de programme, les coordonnateurs de projets, le coordonnateur de la norme ISO, l'équipe des diagrammes



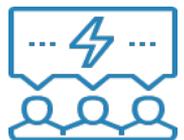
Comité directeur de la qualité des brevets (CDQ)

- Comprend des cadres supérieurs, y compris la directrice général des brevets, les directeurs de l'examen, les gestionnaires de programme pour la pratique et l'international



Groupe de travail sur la qualité

- Comprend des examinateurs et des superviseurs de chaque division



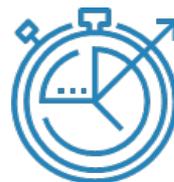
SMQ DE LA DIRECTION DES BREVETS

La Direction des brevets de l'OPIIC a reçu la **certification ISO 9001:2015** en mars 2017

Principaux objectifs en matière de qualité



Qualité



Délais
raisonnables



Efficacité

Politique sur la qualité et normes de qualité de l'examen des brevets

- Consultez notre nouvelle page Web sur la qualité <https://www.ic.gc.ca/eic/site/cipointernet-internetopic.nsf/fra/wr04378.html>



POLITIQUE QUALITÉ

La Direction des brevets s'engage à assurer une **expérience client cohérente**, offrant des produits et des services reliés aux brevets de qualité, de **façon efficace et en temps opportun**, en créant de la **certitude sur le marché** et en **stimulant l'innovation**.

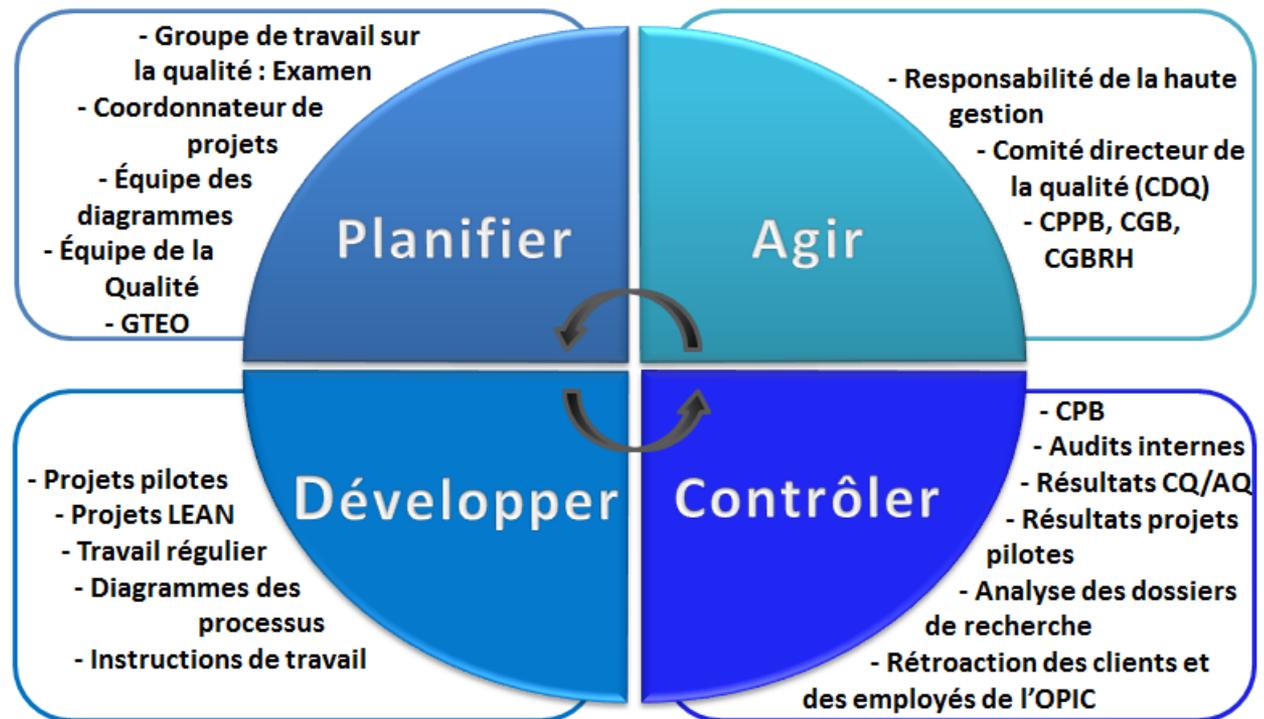
Le système de gestion de la qualité permet:

- de satisfaire nos objectifs en matière de qualité;
- de respecter les exigences de la Loi et des Règles sur les brevets, en ce qui concerne les produits et services nationaux;
- de respecter les exigences du Traité de coopération en matière de brevets et de son Règlement d'exécution, en ce qui concerne les produits et services internationaux;
- de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients; et
- une amélioration continue de nos processus pour répondre aux attentes en matière de qualité, coût et délais d'exécution.

La gestion responsable du système de gestion de la qualité garantit la surveillance, l'orientation stratégique et l'intendance, en favorisant une culture d'excellence, d'inclusion, ainsi que d'engagement et de développement des employés.

SMQ DE LA DIRECTION DES BREVETS

CYCLE PDCA



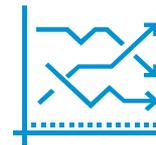
MESURES DE PERFORMANCE DE LA QUALITÉ DES BREVETS

Pour assurer la qualité des brevets, nous mesurons la qualité de nos produits, processus et services:



Produits

- ✓ AQ/CQ
- ✓ Dossiers de recherche



Processus

- ✓ Délais d'exécution
- ✓ Inventaires
- ✓ Audits internes et externes



Services

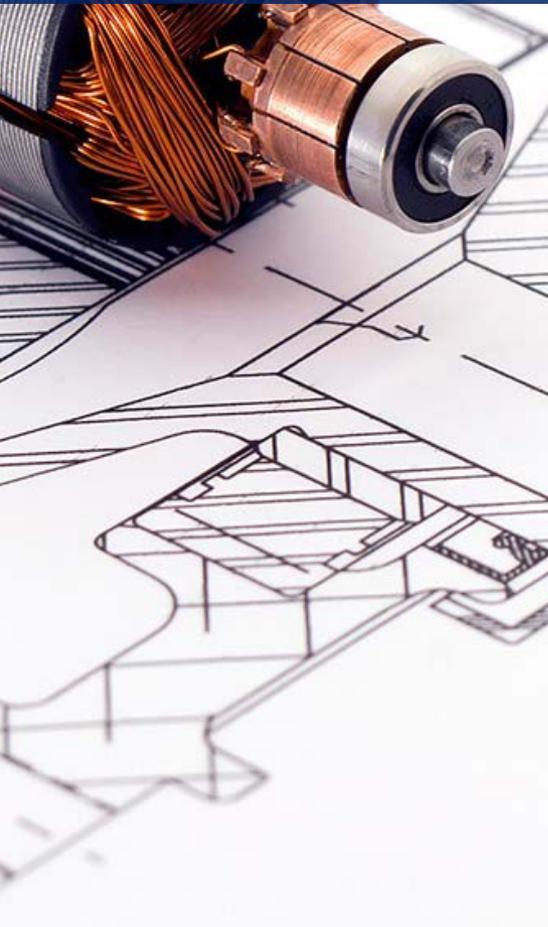
- ✓ Sondages
- ✓ Rétroaction
- ✓ Plaintes

QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC

PRODUITS DE QUALITÉ



QUALITÉ DES BREVETS



ASSURER LA QUALITÉ DES PRODUITS

Produits découlant de l'examen

- **Produits nationaux** : Rapports et acceptations
 - ✓ Contrôle de la qualité
 - ✓ Suivi et amélioration continue, par exemple:
 - Formation supplémentaire, améliorations apportées aux outils des examinateurs, mise à jour des questions de CQ, analyse des incohérences identifiées
- **Produits internationaux**: RRI/OÉ et RPIB
 - ✓ Contrôle de la qualité et assurance de la qualité
 - ✓ Suivi et amélioration continue, par exemple:
 - Formation supplémentaire, mise en œuvre de listes de vérification, mise à jour des questions de CQ

ASSURER LA QUALITÉ DES PRODUITS

Dossiers de recherche

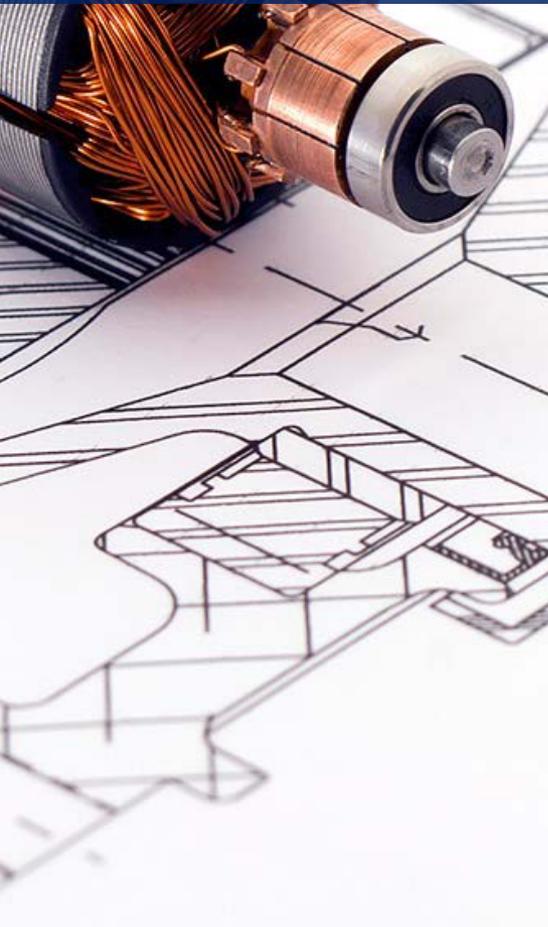
- ✓ Dossiers de recherche détaillés fournis avec les rapports d'examen
 - Nous partageons tous les renseignements liés aux recherches, y compris les bases de données utilisées et les chaînes de recherche, afin que vous sachiez ce qui a fait l'objet des recherches ainsi qu'où et comment les recherches ont été effectuées.
- ✓ Nous recueillons des renseignements sur les recherches afin de pouvoir analyser les données et améliorer continuellement nos rapports de recherche et la qualité des recherches.

QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC

PROCESSUS DE QUALITÉ



QUALITÉ DES BREVETS



ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Audits internes

Amélioration des processus en relevant les possibilités d'amélioration et en assurant la correction des non-conformités

- Audits des processus
 - ✓ Approche d'audit interne axée sur les risques – auditer plus souvent les processus présentant des risques élevés
 - ✓ Auditeurs internes agréés
 - ✓ Les améliorations comprennent : la mise à jour des outils de CQ, l'offre de sessions de sensibilisation, la révision des processus et des outils logiciels, l'amélioration des envois du PCT international, etc.
 - ✓ D'autres projets d'amélioration sont prévus et en cours!

ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Audits du système de management de la qualité

- ✓ Échange d'audit interne avec un autre ministère
- ✓ Auditeurs internes agréés

Audits externes

- ✓ Obtention de la certification ISO 9001:2015 en mars 2017
- ✓ A réussi l'audit de surveillance ISO en avril 2018
- ✓ Prochain audit de surveillance en mars 2019



ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Méthode *Lean*

Optimiser la valeur pour les clients tout en réduisant le gaspillage

- Améliorer les processus et les rendre plus efficaces
 - ✓ Réduction du délai de traitement de la correspondance entrante
 - ✓ Amélioration du processus prévu à l'article 8
 - ✓ Convention normalisée de désignation des demandeurs – réduction du nombre d'erreurs
- Mise en œuvre des tableaux de résolution de problèmes – mobiliser les employés pour aider à cerner les problèmes et à les résoudre
- Centre d'excellence Lean de l'OPIC



ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Diagrammes des processus et instructions de travail

- Les 185 processus de l'Examen et des Opérations ont été schématisés et comprennent des instructions de travail
- Assurer l'uniformité des processus
- Groupe de révision des diagrammes de l'Examen (GRDE)
- Groupe de révision des diagrammes des Opérations (GRDO)
- Les groupes de révision examinent et approuvent régulièrement les diagrammes.

ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Formation

- Programmes de formation initiale et continue
- En personne, WebEx et apprentissage en ligne
- Ateliers de collaboration à la recherche
- Séminaires techniques
- Visites industrielles éducatives

Communications

- Bulletins réguliers à l'intention des examinateurs et des Opérations
- Réunions régulières à tous les niveaux



ASSURER LA QUALITÉ DES PROCESSUS

Visites Industrielles Éducatives (VIE)

- Les examinateurs actualisent leurs connaissances dans un domaine précis par des interactions directes avec des inventeurs, des scientifiques, des ingénieurs et d'autres experts du domaine
- Il en résulte une amélioration de la qualité et de l'efficacité du processus d'examen de la demande de brevet



SMQ DE LA DIRECTION DES BREVETS

ÉLABORATION DE PRATIQUES EXEMPLAIRES GRÂCE À LA COLLABORATION



Groupe de Vancouver

- OPIC, IP Australia, United Kingdom IP Office
- Groupe de travail sur la recherche – amélioration de la qualité et de la cohérence de la recherche

Réunion des autorités internationales et du sous-groupe de la qualité



- Renforcer notre système international de management de la qualité
 - ✓ Intégrer une réflexion axée sur les risques pour établir l'ordre de priorité des efforts d'amélioration et réduire les risques
- Examens jumelés du SMQ
 - ✓ Détermination des pratiques exemplaires et partage des connaissances

ÉLABORATION DE PRATIQUES EXEMPLAIRES GRÂCE À LA COLLABORATION

Collaborations avec d'autres offices de la PI

- Bureau de la qualité des brevets de l'USPTO – partage de pratiques exemplaires et d'initiatives liées à la qualité



Réseau ISO

- Rencontre avec d'autres ministères certifiés ISO pour échanger de l'information et élaborer des pratiques exemplaires



QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC



EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



QUALITÉ DES BREVETS

EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



ASSURER L'EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Service d'entrevue concernant l'examen des brevets



- ✓ Meilleure communication entre les examinateurs et les clients
- ✓ Réduction des délais d'exécution

Mécanisme de rétroaction en ligne (MRL)



- ✓ Résolution des problèmes relevés
- ✓ Analyse de la rétroaction aux fins d'amélioration continue
 - Projet Lean visant à améliorer la correspondance entrante
 - Révision des processus liés à la correspondance sortante

Logiciel de gestion de suivi de la clientèle

- ✓ Analyse des demandes de renseignements adressées au Centre de services à la clientèle de l'OPIC

EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



ASSURER L'EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Sondages

Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'OPIIC

- Nous vous avons entendu et nous travaillons maintenant à répondre à vos préoccupations
- Voici les principales constatations :
 - Qualité et cohérence pendant le processus d'examen;
 - Facilité et efficacité du processus de demande;
 - Effort supplémentaire fourni pour s'assurer que les clients reçoivent ce dont ils ont besoin;
 - Rapidité globale pour la réception de l'enregistrement ou pour l'octroi d'une demande

EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



ASSURER L'EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Sondage sur les produits de brevets nationaux

- Rapports de l'examineur – voir le lien au bas de chaque rapport
- Votre occasion de nous dire ce que vous pensez de nos produits!
- Service d'entrevue mis en œuvre en partie pour répondre aux commentaires reçus

Sondage sur le projet pilote du Service d'entrevue

- Suite à une analyse positive des données et aux résultats du sondage, le Service d'entrevues a été mis en œuvre en juin 2017

EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE



ASSURER L'EXCELLENCE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

Mobilisation de nos intervenants

- Sommet de l'OPIC sur la qualité des brevets –
À venir le 26 février 2019!
 - Discussions d'experts
 - Ateliers
 - Définir la qualité des brevets – *Que signifie la qualité des brevets pour vous?*
 - Mesures et tableaux de bord à l'égard de la qualité des brevets – *Partagez votre point de vue!*
- Conversations de l'OPIC sur la qualité des brevets
 - Prochaine conversation: Découvrez ce qui s'est passé lors de notre sommet sur la qualité des brevets en février et soyez informés des prochaines étapes.

QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC

*Promouvoir l'innovation en favorisant la
qualité des brevets*

SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS

26 février, 2019



QUALITÉ DES BREVETS

SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS



Le Sommet de l'OPIC sur la qualité des brevets vise à promouvoir l'innovation en améliorant la qualité des brevets grâce à ce qui suit:

- ✓ **la mobilisation des participants** sur des sujets liés à la qualité dans le cadre de discussions d'experts
- ✓ **le recueil des commentaires des participants** sur la façon dont ils définissent la qualité des brevets et ce qu'ils aimeraient voir en matière de mesures et de suivis
- ✓ **une occasion de réseautage et de partage de points de vue** sur la qualité des brevets

SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS



SOMMET - LIEU



Musée des sciences et de la technologie du Canada

1867 boul. Saint-Laurent, Ottawa, Ontario

February 26, 2019

SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS



SOMMET - ORDRE DU JOUR

Matinée

Discours d'ouverture

Discussions d'experts

- Recherche et qualité des brevets
 - IA, bases de données, outils de recherche, recherches faites par les clients et par les examinateurs, recherche exhaustive, etc.
- Obstacles à la qualité des brevets
 - Rapport entre la qualité, les délais raisonnables, le coût, etc.

Après-midi

Présentation de l'OPIC sur la qualité des brevets

Discussion d'experts

- À l'écoute de nos clients

Ateliers

- Définir la qualité des brevets
- Suivi de la qualité des brevets au moyen de tableaux de bord

SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS



SOMMET - PANÉLISTES INVITÉS

- **Ian Wetherbee**, responsable de l'ingénierie pour Google Patents
- **Berry deBruijn**, chercheur, Conseil national de recherches
- **Alexandra Daoud**, agente de brevets et associée chez Norton Rose Fulbright
- **Greg Vidovich**, commissaire délégué à la qualité des brevets, USPTO
- **Jenna Wilson**, agente de brevets, associée chez Wilson Lue et présidente du Comité des pratiques des brevets,
- **Catherine Eckenswiller**, conseillère juridique, VBI Vaccines Inc.

RÉTROACTION / QUESTIONS



SOMMET DE L'OPIC SUR LA QUALITÉ DES BREVETS

Panel 3: À l'écoute de nos clients

Avez-vous des questions à poser?

Courriel: ic.qualitedb-pbquality.ic@canada.ca

Ottawa Convention Centre
Ottawa, Ontario (Source: Brand Canada)



QUALITÉ DES BREVETS

QUALITÉ DES BREVETS À L'OPIC

RÉTROACTION / QUESTIONS

Faites-nous savoir ce que vous
pensez!

Envoyez-nous vos questions via la
plateforme WebEx.

Ottawa Convention Centre,
Ottawa, Ontario (Source: Brand Canada)



QUALITÉ DES BREVETS

RÉTROACTION / QUESTIONS



SUJETS DE CONVERSATION SUR LA QUALITÉ

Pour suggérer des sujets pour une prochaine conversation sur la qualité des brevets, veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante :

ic.qualitedb-pbquality.ic@canada.ca



QUALITÉ DES BREVETS



QUALITÉ
DES
BREVETS

Merci



QUALITÉ DES BREVETS