



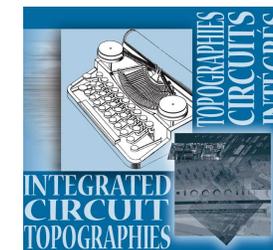
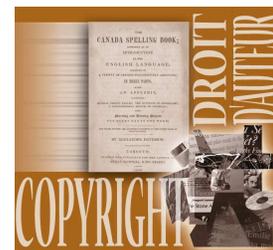
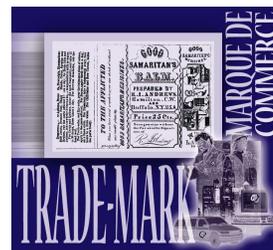
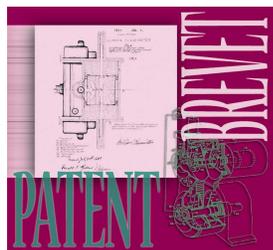
**Office de la propriété  
intellectuelle du  
Canada**

Un organisme  
d'Industrie Canada

**Canadian  
Intellectual Property  
Office**

An Agency of  
Industry Canada

# Rapport des participants « OPI de premier plan » Groupes de discussion des agents



**Le 11 avril 2007**

**Gestion des relations avec les clients (GRC)**

**Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)**

**Canada**

**OPIC**  **CIPO**

# Contenu

---

- A. But**
- B. Méthodologie**
- C. Organisation des groupes de discussion**
- D. Résultats des groupes de discussion**
  - 1) Brevets**
  - 2) Marques de commerce**
  - 3) Dessins industriels**
- E. Conclusions et prochaines étapes**

## A. But

---

- **Comprendre la vision que les agents de Propriété Intellectuelle (PI) ont d'un « Office de la propriété intellectuelle (OPI) de premier plan »**
- **Comprendre la façon dont l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) fonctionne par rapport à cette vision.**
- **Obtenir le point de vue des agents de PI sur les priorités de l'OPIC pour les cinq prochaines années.**
- **Comprendre comment l'OPIC peut mieux servir la communauté des agents de PI.**

## B. Méthodologie

---

- On a tenu sept groupes de discussion avec des agents entre le 19 et le 26 février 2007.
- Trois ont eu lieu avec des agents de brevets (Ottawa, Montréal et Edmonton); trois avec des agents de marques de commerce (Toronto, Calgary et Vancouver) et un avec des agents qui déposent des dessins industriels (Toronto).
- La durée de chaque séance était d'environ une heure et demie.
- Les séances étaient dirigées par la Gestion des relations avec les clients (GRC).

# C. Points examinés par les groupes de discussion

---

1. Impressions générales (15 min.)
2. Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ? (20 min.)
  - Qui est un « OPI de premier plan » ?
3. Attentes en matière de service (25 min.)
  - Priorités
4. Innovation et culture de la PI (20 min.)
  - Rôle de l'OPIC, rôle de la collectivité des agents
5. Autres questions (10 min.)

# Avertissement

---

- Les commentaires obtenus dans le cadre des groupes de discussion ne sont pas « scientifiques »; les réponses peuvent être ou ne pas être statistiquement représentatives de la collectivité des agents.
- Les groupes de discussion fournissent un moyen excellent et efficace pour cerner les questions et les préoccupations au sein d'une population donnée, aux fins d'enquêtes et de suivis plus approfondis.

**D. Résultats des groupes  
de discussion  
1) Brevets**

# Impressions générales

## « Les bonnes »

---

- « Améliorations »
- « Base de données utilisable »
- « Examen plus rigoureux au cours des dernières années »
- « Personnel serviable – mais pas assez nombreux »
- « Le personnel n'est pas aussi insuffisant que certains le pensent »
- « Communication »
- « Gestion professionnelle »
- « Aide précieuse relative au projet de loi C-29 fournie aux agents »

# Impressions générales

## « Les pas si bonnes »

---

- En général
  - « Devrait faire davantage preuve de leadership »
  - « Axé sur l'interne » (p. ex. procédures)
  - « Remèdes à court terme et non solutions à long terme »
- Délais d'exécution
  - « longs » (p. ex. examen, traitement des documents, redélivrances, Commission d'appel des brevets (CAB))
- Service à la clientèle (personnel)
  - « Débordé »
  - « Incohérent » (p. ex. examen)
  - « Frustrant » (p. ex. interaction avec des nouveaux examinateurs)
  - « Insensible »
- Services en ligne
  - « Pas fiables » (p. ex. base de données)
  - « Dossiers pas à jour »

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ?

## Caractéristiques d'un « chef de file en matière de PI »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

- Examens de qualité

- « Minutieux », « cohérents », « rigoureux », « opportuns »
- « Formule une objection définitive ou délivre le brevet »
- « Décisions claires »

- Service à la clientèle (personnel)

- « Accessible » et « réceptif »
- « Qualifié » et « bien informé »
- « Des examinateurs proactifs » – « qui collaborent avec vous »
- « Un bottin téléphonique complet »
- « On vous appelle au lieu de vous envoyer une réponse automatisée »
- « Des procédures pour résoudre des problèmes ponctuels »
- « Bon Recueil des pratiques du Bureau des brevets (RPBB) »

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ? (suite)

---

## Caractéristiques d'un « OPI de premier plan »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

### • Services en ligne

- « Généralement accessibles »; « accès électronique »
- « Historique du dossier (“file-wrapper”) »; « système semblable au Système de recherche documentaire dans les demandes de brevets (SRDDB) »
- « Base de données fiable et à jour »
- « Publication de lignes directrices sur la pratique et d'articles savants »
- « Examen rapide – six jours par opposition à six semaines »

### • Proactif

- « Meneur plutôt que suiveur »
- « Prend l'initiative »; « désireux de s'adapter »; « change la loi »
- « Définit ce qui est brevetable et ce qui ne l'est pas »
- « Harmonisé à l'échelle internationale »; « cohérent »
- « Mise en œuvre simplifiée des règlements »
- « Fonctionne selon une législation bien définie »

# Nommez un « OPI de premier plan »

*On a demandé aux participants de nommer un « OPI de premier plan » et de justifier leur choix.*

- **United States Patent and Trademarks Office (USPTO)**
  - « Un bon site Web et de bons services en ligne »; « innovateur »
  - « Examens de grande qualité »; « bien fondé »
  - « Répond aux appels téléphoniques »; « disposé à discuter des solutions »
  - « Historiques du dossier électroniques (“file-wrapper”) » (SRDDB)
  - « Manuel de pratiques détaillé »
  - « Base de données de recherche complète »
  - « Souple »
  - « Respecté sur la scène internationale »
- **Office européen de brevets (OEB)**
  - « Est en tête – sur le plan technique (p. ex. bases de données)
  - « Substantiel, cohérent et avancé » (p. ex. examen)
  - « Impose la discipline »; « écarte des demandes insensées »
  - « Site Web proactif »; « historique des dossiers consultable »; « SRDDB »

# Priorités concernant l'amélioration des services

---

*Attentes en matière de service déterminées par des agents de brevets, par ordre d'importance.*

**Priorité la plus élevée**

1. Examens de qualité (complets, cohérents, fondés et opportuns)
2. Services en ligne complets (p. ex. historique du dossier (« file-wrapper »), etc.
3. Proactivité
  - Réagir rapidement aux modifications législatives
  - Proposer des changements à la loi « Les examinateurs pensent par eux-mêmes »
    - Les examinateurs font des suggestions,
    - formulent des objections.

# Autres attentes en matière de service

---

- Délais d'exécution raisonnables
- Frais raisonnables
- Historique du dossier (« file-wrapper ») en ligne
- Dépôt en ligne fiable et facile à utiliser
- Base de données fiable, précise et à jour
- Site Web – publie tous les renseignements
- État des dossiers disponible en ligne
- Personnel facile à joindre par téléphone
- Recherches de grande qualité
- RPBB à jour et amélioré
- Normes de service claires

# Innovation et culture de la PI

---

## Rôle de l'OPIC...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que l'OPIC devrait jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

### « Être un Bureau des brevets de qualité »

- Bien faire son travail
- Éducation du public
  - Banque de conférenciers – Faire davantage preuve de dynamisme
  - Une plus grande présence régionale
  - Faire participer des organismes professionnels (p. ex. ingénieurs)
- Interaction avec des praticiens
  - P. ex. des groupes de discussion, des réunions, des séminaires
  - Forums de discussion en ligne
- Appui à l'innovation dans les lois sur la PI

# Innovation et culture de la PI

---

## Rôle de la collectivité des agents...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que les agents devraient jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

- **Éducation du public**
  - Présentation d'exposés, Banque de conférenciers
  - Éducation auprès des professionnels
- **Appui à l'OPIC**
  - Assister aux réunions du Comité de consultation mixte (CCM)
  - Participer aux consultations de l'OPIC
- **Prestation de bons services à la clientèle**

# Autres

---

**L'assurance de la qualité devrait porter sur :**

*On a demandé aux participants quels devraient être les objectifs d'une « section de l'assurance de la qualité »*

- **la qualité des recherches**
  - Application des recherches
  - Recherche d'antériorité efficace
- **des rapports clairs**
  - Premier rapport détaillé
  - Revendications étayées
  - Arguments fondés et détaillés
- **la formation**
  - Connaissances propres aux domaines
  - Savoir interpréter les antériorités
  - Rejets étayés (avec suggestions)

# **D. Résultats des groupes de discussion**

## **2) Marques de commerce**

# Impressions générales

## « Les bonnes »

---

- Service à la clientèle (personnel)
  - « serviable », « respectueux », « accessible », « réceptif »
- Frais
  - « Relativement bon marché »; « droits raisonnables »; « encourageant pour les petites et moyennes entreprises (PME) »
- Services en ligne
  - « Site Web convivial »; « possibilité de dépôt en ligne »; « bonne capacité en ligne, mais limitée »
- Examen
  - « Premier quartile » (p. ex. délais d'exécution); « examen compétent »; « prévisible »

# Impressions générales

## « Les pas si bonnes »

---

- Délais d'exécution

- « Longs » (premier rapport, examen secondaire, décisions dans les procédures d'opposition, établissement du calendrier de la Commission des oppositions des marques de commerce)

- Service à la clientèle

- « Il est difficile de joindre les examinateurs »
- « Insensibles » (les examinateurs)
- « Heures d'ouverture » (trois heures de retard – Vancouver)

- Examen

- « Incohérent » (résultats des recherches et interprétation du manuel)
- « Rigide »

- Service en ligne

- « Bancal »; « peu évidente » (base de données)
- « Irrégulière » (vitesse)

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ?

## Caractéristiques d'un « OPI de premier plan »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

- **Examens de qualité**
  - « Approfondi »; « cohérent »; « opportun »; « prévisible »
  - « Toutes les questions soulevées dans le premier rapport »
  - « Examen rapide »
- **Service à la clientèle (personnel)**
  - « Accessible »; « réceptif »
  - « Bien formé »; « bien informé »; « expérimenté »
  - « Surveillance des examinateurs subalternes »
  - « Bilingue »
  - « Communication par courriel, en ligne »
  - « Propose des solutions aux problèmes »
  - « Présence régionale »

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ?

## Caractéristiques d'un « OPI de premier plan »

- **Services en ligne**

- « Service informatisé »; « tout est accessible en ligne »; « tous les services sont offerts en ligne »
- « Services fiables »; « Confiance en les opérations électroniques »

- **Base de données**

- « Utile »; « à jour »; « fiable »
- « Totalemment consultable » (tous les champs)

- **Proactif**

- « Recueille des commentaires et les met en pratique »
- « Ouvert aux changements »; « apporte des changements aux lois sur la PI »
- « Global » (dans son approche de la PI)

- **Intégrité**

- « Reconnaissance à l'échelle mondiale »; « cohérence »; « applicable »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

# Nommez un « OPI de premier plan »

## Nommer un « OPI de premier plan »...

*On a demandé  
aux  
participants de  
nommer un  
« OPI de  
premier plan »  
et de justifier  
leur choix.*

- USPTO
  - « Délais d'exécution »
  - « Services en ligne »; « tout est en ligne »
  - « Accessibilité en ligne des documents »
  - « Dossier électronique (“file-wrapper”) »; « historique des dossiers en ligne »
  - « Accès direct à des personnes »; « communication par courriel »
  - « Base de données à jour »
- Office de l'harmonisation dans marché intérieur (OHMI) et OEB
  - « Tout est en ligne »
  - « Les dépôts touchent plusieurs États »
- IP Australia
  - « Rapide »

# Priorités concernant l'amélioration des services

---

Attentes en matière de service déterminées par des agents de marques de commerce, par ordre d'importance.

**Priorité la plus élevée**

1. Services en ligne complets
2. Examens de qualité (approfondis, cohérents, prévisibles et opportuns)
3. Service à la clientèle (personnel)
  - Personnel réceptif et bien informé
  - Accès direct à des personnes
  - Accès par courriel aux examinateurs
  - Interaction accrue

# Autres attentes en matière de service

---

- Toutes les interactions et les soumissions offertes en ligne
- « Historique du dossier (“file-wrapper”) » en ligne
- Dépôt des pièces jointes en ligne
- État des demandes en ligne
- Communications plus claires / plus simples (réponses aux examens)
- Application uniforme du manuel d'examen
- Mises à jour en temps réel du manuel d'examen
- Rendre le processus d'opposition moins cher et plus efficace
- Limiter le nombre de prorogations (oppositions)
- Procédures d'opposition disponibles à l'échelle régionale

# Innovation et culture de la PI

## Rôle de l'OPIC...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que l'OPIC devrait jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

- Assurer l'éducation du public
  - Collaboration avec des partenaires (universités, Conseil de recherche en sciences naturelles et en génie du Canada (CRSNG), etc.)
  - Éducation axée sur les entreprises et intégrée à d'autres activités
  - Facilité d'accès en ligne (URL)
- Améliorer l'intégrité de la PI
- Interagir avec des intervenants
  - p. ex. : groupes de discussion, réunions, séminaires
  - Forums de discussion en ligne
- Encourager le recours à des agents de PI
- Appuyer l'innovation relative aux lois sur la PI

# Innovation et culture de la PI

---

## Rôle de la collectivité des agents...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que les agents devraient jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

- Assurer l'éducation du public
  - p. ex. : présentation d'exposés, séminaires
- Assurer l'éducation des examinateurs
- Trouver un équilibre entre les objectifs liés à l'enregistrement et les objectifs commerciaux des clients
- Se montrer ferme (dans la défense des demandes)
- Procéder à la révision interactive de la jurisprudence

# Autres

---

## Amélioration de la formation des examinateurs...

*On a demandé aux participants leur avis sur la façon dont on pourrait améliorer la formation des examinateurs.*

- **Spécialisation**
  - Études dans des domaines spécifiques
  - Examineurs propres à des entreprises ou des demandeurs
- **Interprétation du manuel (et des énoncés de pratique)**
  - Beaucoup trop rigide actuellement
- **Paliers d'intervention**
  - c.-à-d. l'ombudsman pour les marques de commerce que les examinateurs peuvent consulter au sujet de cas particuliers
- **Mentorat assuré par des examinateurs principaux**
- **Énoncés de pratique examinés par une personne ayant une formation juridique**

**D. Résultats des groupes de discussion**

**3) Dessins industriels**

# Impressions générales

---

- « Surchargé »
- « Incohérent »
- « Insensible »
- « Délais d'exécution longs »
- « Pas transparent » (examen)
- « Conventionnelles » (politiques et approches)
- « Moins formel que d'autres OPI »

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan » ?

---

## Caractéristiques d'un « OPI de premier plan »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

- **Examens de qualité**

- « Examens conformes à la loi et à la jurisprudence »
- « S'engage à octroyer la PI selon le manuel »
- « Expéditifs » (délais de traitement)

- **Services en ligne**

- « Disponibilité généralisée de l'information publique »
- « Conférence sur le Web »

- **Service à la clientèle**

- « Capacité de répondre aux besoins des clients »
- « Normes de service établies »

# Qu'est-ce qu'un « OPI de premier plan »? (suite)

---

## Caractéristiques d'un « OPI de premier plan »

*On a demandé aux participants de définir les caractéristiques d'un « OPI de premier plan ».*

- **Progressif et proactif**
  - « Pousse les frontières des droits de PI et des lois sur la PI »
  - « Participe à l'élaboration des lois »
  - « Faire preuve de dynamisme »
  - « Pratiques internationales harmonisées »

# Nommez un « OPI de premier plan »

---

## Nommer un « OPI de premier plan »...

*On a demandé  
aux  
participants de  
nommer un  
« OPI de  
premier plan »  
et de justifier  
leur choix.*

- **United Kingdom Patent Office (UKPO)**
  - « Rapide »
  - « Peu coûteux »
  - « Service complet » (sur le Web)
  - « Souci du service à la clientèle »
  - « Modifications législatives »
  - « Cour des brevets »

# Attentes en matière de service

---

*Attentes en matière de service déterminées par des agents de dessins industriels, par ordre d'importance.*

**Priorité la plus élevée**

## 1. Examens de qualité

(approfondis, cohérents, opportuns)

## 2. Progressifs

- Enregistrements multiples
- Maximisation des droits des clients, ainsi que de leurs possibilités (p. ex. : durée plus longue, acceptation des variances, etc.)

## 3. Service à la clientèle

(Personnel réceptif et bien informé)

# Attentes en matière de service

---

- Des lignes directrices rigoureuses (p. ex. examen)
- Accès facile aux renseignements (p. ex. des renseignements sur les clients, les politiques et les procédures)
- Responsabilisation (p. ex. quand les normes de service ne sont pas respectées)
- Élimination des obstacles à l'enregistrement
- Des services abordables

# Innovation et culture de la PI

---

## Rôle de l'OPIC...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que l'OPIC devrait jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

- « Ce n'est pas son rôle principal »
  - Accent sur des examens de qualité exécutés en temps utile
- « Être un facilitateur et non un obstacle à l'obtention des droits de PI »
- Éducation du public
  - p. ex. un site Web réellement performant
- Vendre, promouvoir la PI au sein du gouvernement
  - « Défendre la PI »

# Innovation et culture de la PI

## Rôle de la collectivité des agents...

*On a demandé aux participants leur avis sur le rôle que les agents devraient jouer pour promouvoir une culture de la PI.*

- Tenir des rencontres avec l'OPIC
  - Offrir des commentaires
- Éduquer les clients (ainsi que les clients potentiels)
  - p. ex. allocutions et exposés présentés à des établissements postsecondaires
- Vendre la propriété intellectuelle à l'échelle internationale
- Faire du lobbying auprès du gouvernement en vue des modifications législatives

# **E. Conclusions et prochaines étapes**

# Conclusions

---

**Les commentaires provenant de tous les groupes de discussion font ressortir un certain nombre de thèmes communs.**

- **Examen**

- Améliorer l'accès aux examinateurs.
- Faire en sorte que les examinateurs soient plus réceptifs.
- Actualiser la formation des nouveaux examinateurs de façon à améliorer la cohérence dans le processus d'examen et de délivrance.

- **Services en ligne**

- Améliorer les données et les services actuellement offerts.
- Offrir de nouveaux services en ligne.

# Conclusions

---

Les commentaires provenant de tous les groupes de discussion font ressortir un certain nombre de thèmes communs.

- **Délais d'exécution**

- Progrès continus réalisés dans la réduction des délais d'exécution.
- Réduction des délais d'exécution pour ce qui est des procédures d'opposition.

- **Innovation / proactivité**

- Faire preuve, en tant qu'organisation, de proactivité et d'innovation.
- Prendre l'initiative relativement aux modifications législatives et réglementaires.
- Innover dans la prestation de services.

# Prochaines étapes

---

- La haute direction de l'OPIC examinera les commentaires de ces groupes de discussion pour déterminer d'autres possibilités d'amélioration des services.
- Les améliorations de service proposées seront intégrées dans le plan d'amélioration continue des services de l'OPIC.

Canada 