



Europäisches  
Patentamt  
European  
Patent Office  
Office européen  
des brevets

# Rapport sur la qualité **2020**



## Résumé

L'engagement en faveur de la qualité est au cœur de toutes les activités de l'OEB. Les inventeurs passent des années à développer leurs idées, en y consacrant du temps et des financements considérables ; ils méritent que nous mettions tout en œuvre pour leur permettre d'obtenir une protection légitime de leurs inventions. En cette période de pandémie, les inventeurs travaillent sans relâche pour trouver de nouvelles solutions contre le coronavirus ; il est donc d'autant plus crucial d'intensifier nos efforts en vue d'améliorer la qualité de nos produits. Comme le démontre le présent rapport, nous avons atteint l'excellence dans certains domaines. Cependant, nous ne nous reposons pas sur nos lauriers : au contraire, nous augmentons encore notre niveau d'exigence afin d'être en mesure d'offrir réellement cette excellence, tant au niveau de nos services que de la sécurité juridique. En effet, c'est en garantissant la qualité des brevets que nous contribuerons à construire un avenir meilleur et plus durable.

La priorité stratégique accordée à l'amélioration de la qualité des procédures de recherche, d'examen et d'opposition de l'OEB, ainsi que des services relatifs aux brevets, se reflète dans l'objectif 3 du Plan stratégique 2023. L'un des défis que nous devons relever concerne le taux de conformité des délivrances, mesuré par la direction Audit de qualité, qui a baissé en 2018 avant de remonter légèrement en 2019. Il est difficile de déterminer les facteurs qui contribuent à un haut niveau de qualité, car nombreux sont les aspects de notre travail qui influent sur le résultat de la procédure. Néanmoins, au cours des dernières années, nous avons développé un concept afin de structurer notre action stratégique en matière de qualité autour de cinq grands piliers : conception ; soutien ; valeurs partagées ; critères quantitatifs et formation continue ; et dialogue (cf. Figure 1). Nous profitons des possibilités offertes par la numérisation pour concevoir de nouvelles procédures automatisées, permettant de bien faire les choses par défaut. Lorsque l'automatisation n'est pas possible, nous mettons en place des mesures visant à soutenir nos agents dans leur travail quotidien. Des valeurs partagées nous unissent : par exemple, la puissance collaborative résultant des divisions de trois personnes est inscrite dans la CBE. Nous mesurons nos performances au moyen d'indicateurs ciblés et, dans un esprit de croissance, nous identifions les possibilités de formation continue.

Nos partenariats avec les associations d'utilisateurs et les offices nationaux de nos États membres, ainsi que nos partenariats renforcés, nous permettent de comprendre les attentes des utilisateurs en matière de qualité et de diffuser nos normes de qualité dans le monde entier.

En outre, l'OEB a déployé des efforts considérables pour maintenir un contact direct avec ses communautés d'utilisateurs en 2020. Aux canaux de consultation habituels, tels que le SACEPO, qui s'est réuni de manière virtuelle en 2020, sont venues s'ajouter de nombreuses visioconférences du Président et du management supérieur de l'Office avec des associations d'utilisateurs.

Tout au long d'une année 2020 difficile, notre personnel est resté mobilisé pour fournir un service de grande qualité aux demandeurs et au public. Au début du confinement, l'anticipation des évolutions stratégiques en matière informatique, les efforts constants de nos services de soutien ainsi que la capacité et la volonté d'adaptation de nos agents nous ont permis de passer à un environnement de télétravail en l'espace de quelques jours. Un nouveau flux de travail électronique

a été mis en place pour la recherche, puis pour l'examen et pour d'autres tâches. Les procédures orales tenues sous forme de visioconférence sont devenues la norme au stade de l'examen, et ont fait l'objet d'un projet pilote pour l'opposition. Ainsi, nous avons non seulement assuré la continuité du service pour nos utilisateurs, mais nous avons également apporté des améliorations en matière de respect des délais, renforcé la qualité de la classification et de la recherche, et constaté les premiers signes d'amélioration au niveau des délivrances. Le passage à des procédures numériques a aussi permis d'économiser près de 60 millions de feuilles de papier sur l'année.

Le respect des délais est un indicateur clé de la qualité de service, car il a une incidence sur la sécurité juridique. Malgré la pandémie, 133 715 brevets européens ont été délivrés et publiés en 2020 (prévision budgétaire : 120 000), et 401 996 produits de recherche, d'examen et d'opposition ont été fournis. De nombreuses procédures orales devant les divisions d'opposition ont dû être reportées, ce qui risque d'avoir un impact négatif sur les statistiques concernant le respect des délais en 2021. Toutefois, en 2020, 86 % des dossiers de recherche ont été envoyés aux demandeurs dans les 4,5 mois suivant la date de dépôt, 78 % de nos délivrances standard ont été émises dans un délai de 36 mois et 74 % des décisions d'opposition ont été rendues dans un délai de 18 mois pour les cas standard.

Nous espérons que le présent rapport vous permettra de mieux comprendre comment, contre toute attente, nous sommes parvenus à ces résultats positifs pour les inventeurs et les membres du public qui utilisent nos services, et avons ainsi démontré notre attachement à la mission de l'OEB.

Figure 1 – Les cinq piliers de la qualité



Source : OEB

# Table des matières

<b>Résumé</b>	<b>2</b>
<b>1. La qualité pendant la pandémie – mesures prises pour assurer la continuité de l'activité</b>	<b>6</b>
<b>2. Les fondements de la qualité à l'OEB</b>	<b>7</b>
2.1 Le cadre solide de la Convention sur le brevet européen	7
2.2 Le personnel de l'OEB : des agents hautement qualifiés, formés et motivés	8
2.3 Gestion intégrée	9
<b>3. La qualité par la conception</b>	<b>11</b>
3.1 Introduction	11
3.2 Repenser les procédures et les processus	12
3.3 Équilibrage de la charge de travail et développement des compétences	13
<b>4. La qualité par le soutien</b>	<b>14</b>
4.1 Introduction	14
4.2 Corpus le plus complet au monde sur l'état de la technique	15
4.3 Littérature non-brevet	15
4.3.1 Documentation relative aux normes	16
4.4 La classification, pierre angulaire d'une recherche de qualité	18
4.4.1 Résultats de la classification réalisée 2020	20
4.5 Communautés de pratiques	20
4.5.1 Transfert continu des connaissances (CKT)	21
4.5.1.1 COVID-19 : transmission des connaissances et de l'expertise de l'OEB au sein de l'Office et à l'extérieur	22
4.5.2 Groupe d'experts en brevets asiatiques (APEG)	22
4.5.2.1 État de la technique asiatique consulté et cité dans les rapports de recherche de l'OEB	24
4.5.3 Fabrication additive	25
4.5.4 Inventions mises en œuvre par ordinateur	25
4.5.5 Enseignements tirés de la jurisprudence des chambres de recours	26
<b>5. La qualité grâce à des valeurs partagées</b>	<b>26</b>
5.1 Introduction	26
5.2 Politique qualité de l'OEB et charte sur la qualité des brevets	26

5.3	Renforcement de la collaboration	27
<b>6.</b>	<b>La qualité grâce à des critères quantitatifs et à la formation continue</b>	<b>29</b>
6.1	Introduction	29
6.2.1	Contrôle de la qualité opérationnelle dans le domaine des formalités (OQC-FO)	30
6.2.2	Contrôle de la qualité opérationnelle pour la classification (Class-OQC)	31
6.2.3	Contrôle de la qualité opérationnelle pour l'opposition (Oppo-OQC)	31
6.2.4	Apprendre les uns des autres	33
6.2.5	Audits de qualité	34
6.2.5.1	Résultats de l'audit sur la qualité de la classification	35
6.2.5.2	Résultats de l'audit sur la qualité de la recherche	35
6.2.5.3	Résultats de l'audit sur la qualité de la délivrance	36
6.3	Gestion des stocks et respect des délais	36
6.3.1	Gestion des stocks	36
6.3.2	Respect des délais	37
6.3.2.1	Respect des délais en matière de recherche	38
6.3.2.2	Respect des délais en matière d'examen	38
6.3.2.3	Respect des délais en matière d'opposition	39
6.4	Engager des améliorations grâce à la qualité des données	39
<b>7.</b>	<b>La qualité grâce au dialogue</b>	<b>40</b>
7.1	Introduction	40
7.2	Réunions avec les utilisateurs	41
7.3	Coopération avec les États membres de l'OEB	42
7.3.1	Facilitation des échanges entre examinateurs	42
7.3.2	Cartographie des procédures avec les États membres	42
7.4	Chargés de compte	42
7.5	Échanges avec les utilisateurs pour améliorer la qualité des demandes entrantes	43
7.6	Requêtes	44
7.7	Réclamations	44
7.8	Enquête de satisfaction des utilisateurs	45
<b>8.</b>	<b>Conclusion</b>	<b>45</b>

# 1. La qualité pendant la pandémie – mesures prises pour assurer la continuité de l'activité

Au début de la pandémie de COVID-19, l'OEB a rapidement distribué des ordinateurs portables et du matériel de bureau au personnel. Un nouveau flux de travail électronique a également été introduit, permettant à plus de 85 % des agents de travailler depuis leur domicile.

L'Office a également réagi rapidement aux besoins des demandeurs de brevets, en accordant une prorogation générale des délais pour l'accomplissement de certains actes juridiques. Par exemple, le Conseil d'administration de l'OEB a décidé que les taxes annuelles venant à échéance le 15 mars 2020 ou à une date ultérieure pourraient être acquittées sans surtaxe jusqu'au 31 août 2020 inclus.

Figure 2 – Chronologie des mesures prises par l'OEB en réponse à la pandémie de COVID-19 en 2020



Source : OEB

En 2020, la pandémie de COVID-19 et les restrictions de déplacement associées ont empêché – et empêchent encore actuellement – un grand nombre de parties et de mandataires d'assister en personne à des procédures orales. Dans ces circonstances, pour garantir l'accès à la justice dans les meilleurs délais, l'OEB a fait de la visioconférence l'option par défaut pour les procédures orales au stade de l'examen en avril, puis a lancé en juin un projet pilote concernant les procédures orales au stade de l'opposition. Sur la base des résultats de ce projet, le Président de l'OEB a décidé qu'à compter de janvier 2021, il ne serait plus nécessaire d'obtenir l'accord de toutes les parties pour tenir des procédures orales devant les divisions d'opposition sous forme de visioconférence, celle-ci devenant l'option par défaut jusqu'au 31 janvier 2022 au moins.

Figure 3 – Procédures orales sous forme de visioconférence en 2020



Source : OEB

## 2. Les fondements de la qualité à l'OEB

### 2.1 Le cadre solide de la Convention sur le brevet européen

Le cadre juridique de l'OEB définit les exigences relatives aux produits et services de qualité qui sont fournis à l'ensemble des utilisateurs du système du brevet européen. La Convention sur le brevet européen (CBE) inscrit la collaboration au cœur de la procédure, en imposant que les divisions d'examen et d'opposition soient composées de trois membres techniciens qui supervisent son déroulement. Si nécessaire, un membre juriste vient apporter une expertise juridique supplémentaire. Pour garantir une procédure équitable, la CBE exige que les demandeurs et les tiers puissent exercer leur droit d'être entendus. En aval de la procédure d'examen ou d'opposition, les chambres de recours assurent un ultime contrôle de l'application du droit par nos instances du premier degré. Nous analysons constamment leur jurisprudence pour en tirer des enseignements.

Les modalités d'application des articles et des règles de la CBE sont décrites dans nos Directives relatives à l'examen (Directives CBE). Nous les révisons sur une base annuelle, afin de les tenir à jour eu égard à la jurisprudence et aux autres évolutions, par exemple en y intégrant les décisions importantes. Cela nous permet d'harmoniser l'application de notre cadre juridique pour l'ensemble des domaines techniques de l'Office. La dernière version en date des directives CBE et PCT de l'OEB a été publiée et est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> mars 2021.

L'Office a lancé un projet pilote en 2020 pour déterminer s'il était possible de tenir des procédures orales au stade de l'opposition sous forme de visioconférence.

*En 2020, nous avons ouvert notre cycle de révision au public, afin d'impliquer un maximum de participants et de tenir compte des commentaires de toutes les personnes désireuses de nous adresser des suggestions, que celles-ci portent sur les Directives CBE ou sur les Directives relatives à la recherche et à l'examen pratiqués à l'OEB agissant en qualité d'administration PCT (Directives PCT de l'OEB). Il s'agissait de notre première consultation publique des utilisateurs. Nous avons reçu 150 réponses, qui ont fait l'objet de discussions approfondies lors de différentes réunions du groupe de travail Directives du Comité consultatif permanent. Sur la base de ces commentaires, il a été possible d'intégrer aux Directives les remarques des utilisateurs et de nos partenaires dans le cadre de la convergence des pratiques, puis de publier une préversion publique en février 2021. Ce cycle de consultation étant considéré comme une réussite, il sera désormais reconduit tous les ans.*

## **2.2 Le personnel de l'OEB : des agents hautement qualifiés, formés et motivés**

L'OEB est fier de ses 6 403 agents hautement qualifiés et motivés, dont 4 099 examinateurs de brevets et 604 agents des formalités en 2020.

Pour l'OEB, il est d'une importance stratégique d'encourager et de favoriser une culture du développement. Les programmes de développement et d'engagement de l'Académie des talents de l'OEB garantissent que tout le personnel est formé pour fournir des services de haute qualité aux parties prenantes. En 2020, nous avons adapté rapidement notre système de gestion des talents au nouvel environnement virtuel. Notre personnel a suivi 111 067 heures de cours animés par un formateur (75 % sous forme de sessions virtuelles), 11 734 heures de cours en ligne internes et 18 236 heures de cours en ligne externes, notamment via une nouvelle plateforme mise à disposition, LinkedIn Learning. Un autre élément important est le transfert continu des connaissances (CKT, voir le point 4.6.1).

Le lancement de notre portail en ligne iLearn a permis d'offrir au personnel un accès simple à distance à des ressources d'apprentissage. En outre, grâce au programme de développement destiné aux examinateurs, ces derniers ont pu acquérir les compétences nécessaires pour organiser efficacement des procédures orales sous forme virtuelle aux stades de l'examen et de l'opposition.

Compte tenu de la progression rapide de notre transformation numérique, le travail des agents des formalités sera amené à évoluer considérablement au cours des prochaines années. En prévision de ces changements, nous avons créé trois groupes de travail qui traitent des thèmes suivants :

- soutien aux examinateurs (rôle d'"assistant juridique") ;
- soutien aux utilisateurs externes ;
- perspectives de carrière, à la DG1 et dans d'autres départements.

Les groupes de travail ont fait plusieurs propositions, qui sont en cours d'évaluation afin d'identifier celles qui pourraient être mises en œuvre en 2021 et 2022.

Figure 4 – Site iLearn sur l'Intranet



Source : OEB

## 2.3 Gestion intégrée

L'engagement envers la qualité est au cœur de toutes les activités de l'OEB, et se reflète aussi dans notre mode de management. L'unité Service de la gouvernance institutionnelle, créée fin 2019, continue de rechercher des moyens d'améliorer notre gouvernance. En 2020, conformément à l'objectif 5 du Plan stratégique 2023, l'Office a poursuivi la mise en œuvre de sa démarche de gestion intégrée. L'objectif d'une telle gestion intégrée est d'établir un cadre à l'échelle de l'organisation permettant de suivre les performances, d'identifier les possibilités d'amélioration et d'introduire les changements appropriés. Il s'agit de s'assurer que tous les efforts convergent dans la même direction, que toutes les unités ont des objectifs harmonisés et que le management tient compte de chaque aspect dans la prise de décision. Cela signifie que nous travaillons tous de la même manière au sein des différents systèmes de gestion, que nous parlons tous le même langage et que nous appliquons les mêmes meilleures pratiques. Le système de gestion de la qualité (QMS) de l'OEB, certifié ISO 9001:2015, constitue le fondement de cette gestion intégrée.

La gestion intégrée à l'OEB couvre actuellement la gestion de la qualité, de l'environnement ainsi que de la sécurité et de la santé au travail.

Figure 5 – Gestion intégrée reposant sur la norme ISO 9001



Source : OEB

En 2020, la certification ISO 9001:2015 du système de gestion de la qualité appliqué à la procédure en matière de brevets a été renouvelée pour la deuxième fois. Les auditeurs ont souligné le succès de la numérisation informatique menée en 2019, laquelle nous a permis d'opérer un passage rapide et efficace au télétravail en début d'année 2020. Ils ont également précisé que l'OEB dépassait largement les exigences de la norme ISO 9001:2015.

Depuis 2009, l'OEB applique, à l'instar de plusieurs autres organisations dans le monde, un système de management environnemental et d'audit (EMAS) afin d'évaluer, de gérer et de minimiser en permanence son empreinte carbone. Entre 2018 et 2019, l'Office a réduit sa consommation d'électricité (-17 %) et d'eau (-15 %), a diminué sa production de déchets résiduels (-46 %) et a généré nettement moins d'émissions de carbone en lien avec sa consommation d'énergie (-76 %). La consommation de papier en 2020 a baissé de 47,5 % par rapport à 2019, passant de 123,6 millions à 65 millions de feuilles. De nouvelles réductions sont attendues en 2021 grâce au déploiement de tablettes iPad pour tous les examinateurs et agents des formalités.

Une nouvelle étape majeure a été franchie en 2020 avec l'obtention de la certification ISO 45001 pour le système de gestion de la sécurité et de la santé au travail de l'OEB, démontrant l'engagement de l'Office à fournir un environnement de travail sûr et sain qui maintienne et améliore la santé, la sécurité et le bien-être de ses agents et des autres personnes sur ses sites.

L'OEB procède actuellement au déploiement d'un cadre de gestion des risques d'entreprise, qui deviendra pleinement opérationnel en 2021 et étendra le système de gestion de la qualité à cinq nouveaux domaines :

- Fourniture et entretien de l'informatique
- Ressources humaines
- Infrastructures
- Finances et achats
- Questions juridiques et affaires internationales

L'amélioration, conformément à la norme ISO 10002, de l'interface client et de la procédure de gestion des réclamations permettra de consolider encore notre gestion intégrée.

Au cours de l'audit de recertification, les auditeurs externes ont salué la documentation des processus et procédures par l'OEB.

Les principaux développements en vue d'une gestion intégrée concernent actuellement la mise en œuvre de la gestion des risques, l'extension de la gestion de la qualité et l'amélioration de l'interface client.

Pour renforcer la gouvernance interne, l'OEB a amélioré son processus décisionnel en intégrant les organes décisionnaires en matière de qualité aux organes de direction compétents pour les décisions stratégiques et opérationnelles. En particulier, les compétences de la Commission Qualité ont été attribuées au Comité de direction (MAC) et au Comité opérationnel de direction. Cela nous a permis d'intégrer les thèmes liés à la qualité à la prise de décisions stratégiques et opérationnelles.

Pour renforcer la gouvernance interne, l'OEB a amélioré son processus décisionnel en intégrant les organes décisionnaires en matière de qualité aux organes de direction compétents pour les décisions stratégiques et opérationnelles.

### 3. La qualité par la conception

#### 3.1 Introduction

Notre premier pilier en matière de qualité est la **conception**. L'OEB est conscient qu'une approche de la qualité axée sur la conception implique de repenser les flux de travail de notre procédure de délivrance des brevets, afin de les rendre plus simples et plus clairs. En redéfinissant les flux de travail de manière à y intégrer la qualité, nous avons pour objectif de parvenir à une plus grande efficacité, et donc de favoriser le respect des délais, d'éliminer les potentielles sources d'erreur et de permettre une approche de la qualité plus intelligente et plus efficace.

À mesure que la complexité technique et la quantité de données, notamment d'état de la technique, augmentent, la numérisation s'impose pour garantir la qualité. En effet, elle permet aux examinateurs, aux agents des formalités et aux utilisateurs de bien faire les choses dès le départ. Au-delà de la dématérialisation des procédures sur papier, cela implique de développer un véritable dialogue numérique avec nos utilisateurs.

Nous étendons par ailleurs notre utilisation de l'intelligence artificielle (IA) afin de soutenir et de faciliter la prise de décisions par les humains. Grâce à l'attribution numérique des dossiers, chaque dossier est transmis en temps opportun à l'examineur et à la division compétents, lesquels peuvent ainsi organiser leur travail efficacement. Nous encourageons les responsables d'équipes opérationnelles à s'entraider en redistribuant la charge de travail via notre nouvelle plateforme numérique des dossiers, et nous apportons plus de flexibilité dans notre gestion des ressources via une plateforme numérique des talents. Face à l'évolution rapide des technologies, nous pouvons ainsi garantir des produits de qualité en réunissant, au sein d'une division, les examinateurs disposant du niveau de compétence et d'expérience le plus adapté. En ce qui concerne la procédure de demande de brevet, des mécanismes permettront à l'avenir de limiter les erreurs humaines, comme le remplissage automatique de certains champs et les vérifications automatiques pour s'assurer que les pièces déposées par les demandeurs sont complètes.

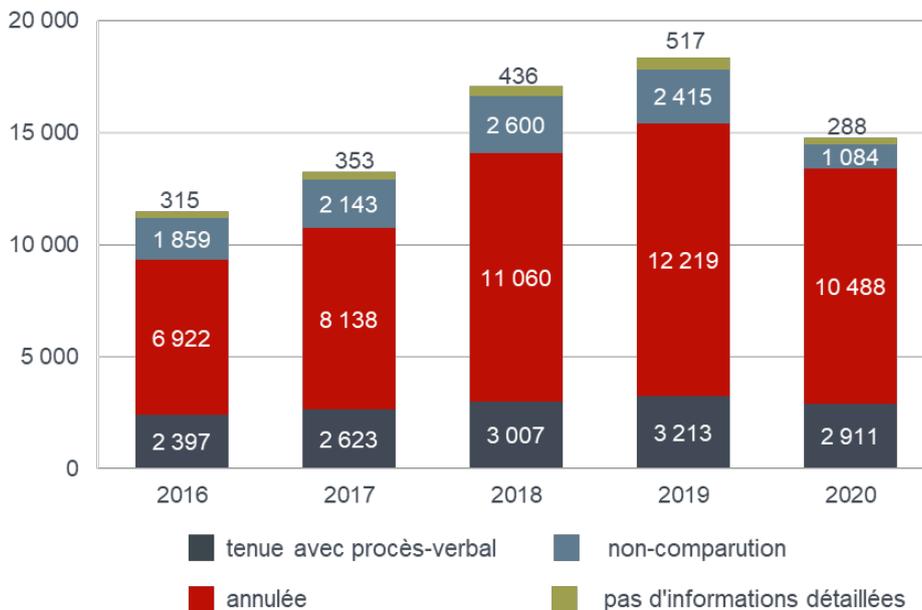
### 3.2 Repenser les procédures et les processus

Notre projet "Simpler" applique une méthodologie structurée – analyse de qualité et de fonctionnalité (Quality and Operability Studies, QOpS) – afin d'examiner chaque aspect de la procédure de délivrance de brevets pour la simplifier. La première étape consiste à recueillir les suggestions d'améliorations du personnel, à les évaluer et à leur attribuer des priorités afin d'identifier les processus à modifier et les évolutions attendues. Les utilisateurs peuvent ensuite donner leur avis. Enfin, la dernière étape consiste à intégrer les changements décidés aux projets correspondants du Plan stratégique 2023 en vue de leur mise en œuvre ; les personnes ayant participé aux analyses QOpS restent impliquées en tant qu'agents du changement. En novembre 2020, dans le cadre d'un projet pilote, la méthodologie QOpS a été appliquée aux flux de travail relatifs aux rejets et a permis d'aboutir à 45 actions concrètes pouvant être mises en œuvre. Un consensus s'est dégagé autour du développement d'un environnement collaboratif, au sein duquel des membres de divisions peuvent rédiger ensemble des propositions d'actions, le cas échéant avec l'aide d'experts. Des flux de travail adaptés permettront d'encourager le partage des responsabilités sur les dossiers. En outre, une étude de faisabilité a analysé la possibilité de baser un nouveau système d'assurance qualité opérationnelle sur des flux de travail. En 2021, nous aurons recours à des équipes pilotes afin d'affiner cette approche.

Le nombre de procédures orales tenues sous forme de visioconférence ayant augmenté, le nombre de procédures orales tenues au stade de l'examen n'a diminué que de 10 % environ, tandis que le nombre d'annulations a baissé de 20 % et le nombre de non-comparutions de 50 %, un chiffre historique, probablement lié au recours à la visioconférence.

La simplification de nos procédures et processus en matière de brevets vise à améliorer la qualité, le respect des délais et l'efficacité, tout en rendant possible un travail véritablement dématérialisé pour les utilisateurs internes comme externes, en limitant autant que possible le banal remplissage de formulaires pour nous permettre de nous concentrer sur le travail intellectuel et sur la valeur ajoutée.

Figure 6 – Résultat des citations à une procédure orale au stade de l'examen



Source : OEB

### 3.3 Équilibrage de la charge de travail et développement des compétences

Les dossiers sont attribués aux équipes opérationnelles de l'OEB les plus compétentes pour l'objet technique couvert par la demande de brevet. L'innovation connaît toutefois des évolutions permanentes, et certaines technologies sont communes à différents domaines techniques. Pour maîtriser sa charge de travail et traiter toutes les demandes de brevet avec l'expertise technique requise, l'OEB encourage donc la collaboration et l'agilité pendant la recherche et l'examen. Nous avons introduit trois mesures destinées à aider les équipes d'examineurs à gérer les fluctuations à court terme, la charge de travail structurelle et les changements de capacité.

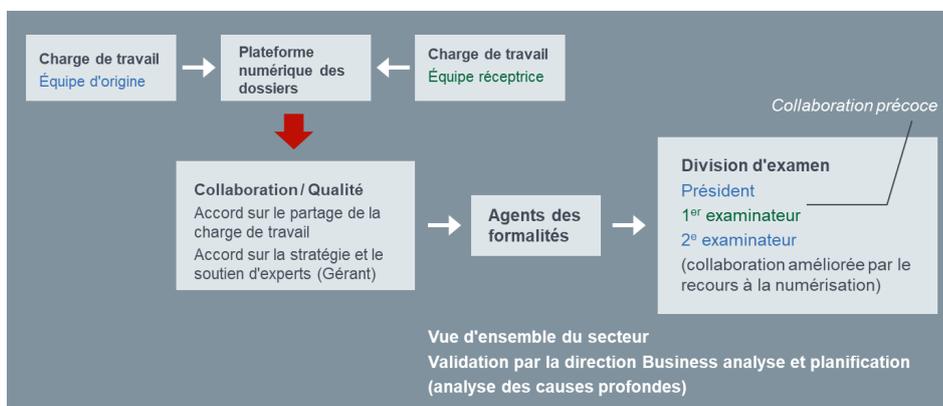
**Attribution numérique des dossiers** : distribution de la charge de travail reçue en fonction des compétences et des capacités disponibles. L'objectif est de transmettre les dossiers reçus à la bonne équipe, au bon examinateur, au bon moment.

**Plateforme numérique des talents** : plateforme visant à rééquilibrer les talents internes, tout en encourageant la spécialisation et la flexibilité. Jusqu'ici, 36 examinateurs ont changé de domaine technique et 49 agents des formalités ont été transférés.

**Plateforme numérique des dossiers** : plateforme ouverte de redistribution des dossiers pour équilibrer la charge de travail à court terme en fonction des capacités des examinateurs, en s'appuyant sur des pratiques de travail collaboratives.

Il devient toujours plus important d'équilibrer la charge de travail entre les unités, tout en garantissant que chaque dossier est traité par la division et l'examineur compétents, en temps opportun.

Figure 7 – Flux de travail de la plateforme numérique des dossiers



Source : OEB

Via la plateforme numérique des dossiers, des responsables d'équipe d'examineurs proposent ou demandent du travail afin de compenser les fluctuations à court terme de la charge de travail. En fonction de la complémentarité technique des équipes d'examineurs, les responsables d'équipe peuvent, avec le soutien d'experts techniques, décider de collaborer sur les demandes concernées. Pour traiter certains dossiers de recherche et d'examen, des "divisions d'examen mixtes" peuvent être établies entre l'équipe proposant du travail (président, 2<sup>e</sup> examinateur) et l'équipe réceptrice (1<sup>er</sup> examinateur). La collaboration précoce entre le premier examinateur et le président tout au long de la procédure de recherche et d'examen est un pilier permettant d'assurer le respect de la qualité et le transfert des connaissances. Tout transfert de dossier entre équipes d'examineurs réalisé via la plateforme numérique des dossiers est approuvé par la direction du secteur et fait l'objet d'un suivi transparent.

## 4. La qualité par le soutien

### 4.1 Introduction

Notre deuxième pilier, le **soutien**, permet aux examinateurs et aux agents des formalités d'accéder rapidement et à tout moment aux informations, conseils et connaissances dont ils ont besoin.

À cet effet, nous faisons évoluer nos systèmes afin de simplifier la collaboration, en ligne comme hors ligne. Nous savons que les efforts déployés pour améliorer la qualité sont conditionnés au fonctionnement efficace et interconnecté d'un certain nombre de facteurs, permettant de répondre à nos besoins actuels et futurs en matière de soutien.

Disposer d'outils et de bases de données efficaces, ainsi que de réseaux collaboratifs qui encouragent le partage des connaissances et des meilleures pratiques, contribue à un environnement de travail axé sur la qualité, l'engagement et la transparence. Dans le cadre du Plan stratégique 2023, l'OEB concentre son attention sur le renforcement de ses capacités dans l'ensemble de ces domaines.

Par exemple, le projet "Patent Grant Process (PGP) Knowledge Support" (soutien aux connaissances en matière de procédure de délivrance des brevets) a abouti au développement des éléments structurels nécessaires pour faire évoluer les modalités d'accès à la connaissance à l'OEB. Un prototype de menu d'aide intégré pour l'ensemble des logiciels liés à la procédure de délivrance de brevets est actuellement introduit dans l'outil Patent Workbench.

## 4.2 Corpus le plus complet au monde sur l'état de la technique

L'état de la technique est le point de départ de toute recherche portant sur une demande de brevet. Les examinateurs de l'OEB ont accès au corpus le plus complet au monde en ce qui concerne l'état de la technique, totalisant plus de 1,5 milliard de documents techniques répartis dans 182 bases de données.

Figure 8 – Couverture des données bibliographiques de l'OEB



Source : OEB

### Informations clés :

1,5 milliard de documents techniques répartis dans 182 bases de données

120 millions de documents brevets

65 millions de documents brevets asiatiques

Plus de 610 000 documents portant sur les savoirs traditionnels provenant d'Inde, de Chine et de Corée

Plus de 10 000 titres de revues couvrant tous les domaines techniques

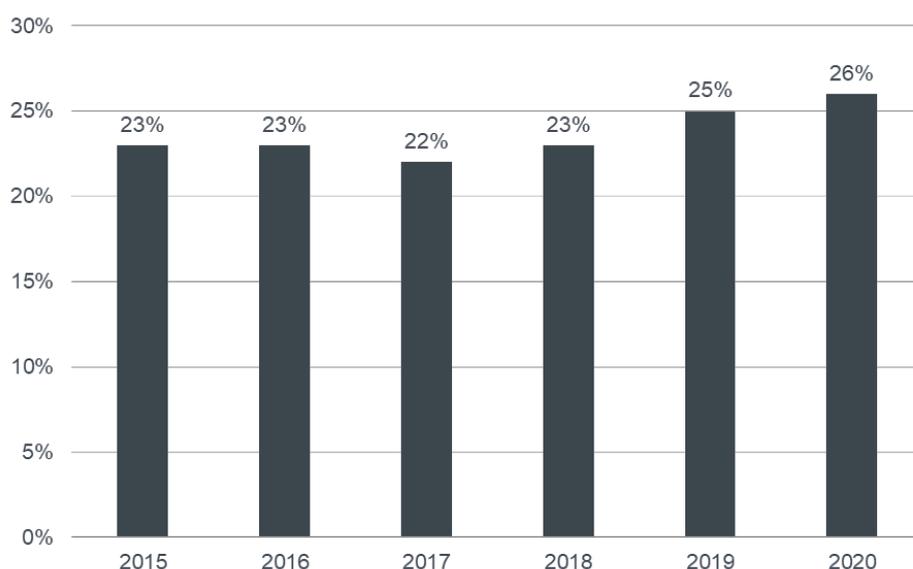
Bases de données et collections externes **uniquement accessibles sur abonnement**

4,1 millions de documents relatifs aux normes

## 4.3 Littérature non-brevet

La littérature non-brevet (LNB) est un type d'état de la technique extrêmement important dans de nombreux domaines techniques. Depuis 2017, le pourcentage de rapports de recherche comportant au moins un document cité LNB ne cesse d'augmenter. En 2020, 15 % de tous les documents cités dans les rapports de recherche de l'OEB appartenaient à la littérature non-brevet.

Figure 9 – Pourcentage de rapports de recherche de l'OEB comportant au moins une citation LNB



Source : OEB

#### 4.3.1 Documentation relative aux normes

Les normes assurent la compatibilité et l'interopérabilité de composants, de produits et de services, et encouragent la diffusion de nouvelles technologies. 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. Ces documents relatifs à des normes constituent une importante source d'état de la technique, en particulier dans certains domaines techniques comme le codage et la compression vidéo, domaine dans lequel 71 % des dossiers de recherche de l'OEB contiennent au moins un document cité relatif à une norme. L'OEB a pris contact avec différents organismes de normalisation et a conclu des accords avec eux afin de se procurer les documents relatifs aux normes pertinentes et d'y avoir recours dans le système des brevets.

Actuellement, les examinateurs de l'OEB peuvent consulter des ensembles de documents complets émanant de plusieurs organismes de normalisation, dont les suivants :

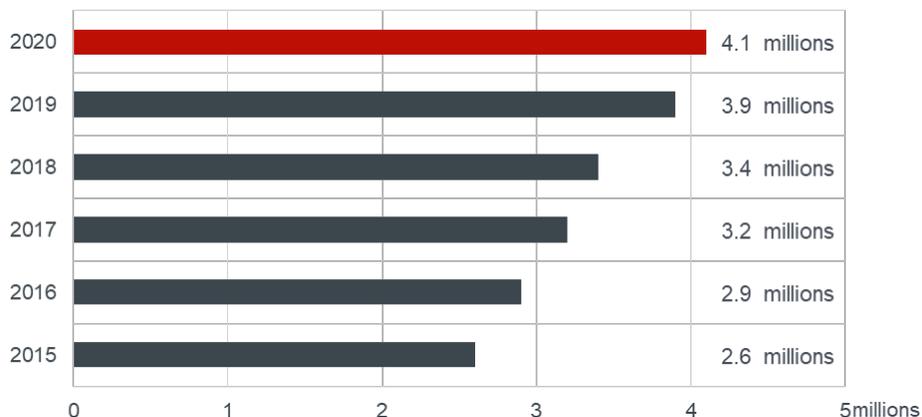
- 3rd Generation Partnership Project (3GPP) ;
- Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI) ;
- Union internationale des télécommunications (UIT) ;
- Institute of Electrical and Electronics Engineers Standards Association (IEEE SA) ;
- Commission électrotechnique internationale (CEI)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

La documentation relative aux normes constitue l'un des principaux piliers de l'économie moderne du savoir.

Les projets de normes et les contributions des membres des organismes de normalisation sont publiés avant l'approbation de la norme définitive, ce qui les rend particulièrement pertinents pour la procédure de délivrance des brevets.

Outre les normes définitives publiées par les organismes de normalisation, les bases de données de l'OEB incluent des exposés techniques soumis pendant le processus de normalisation.

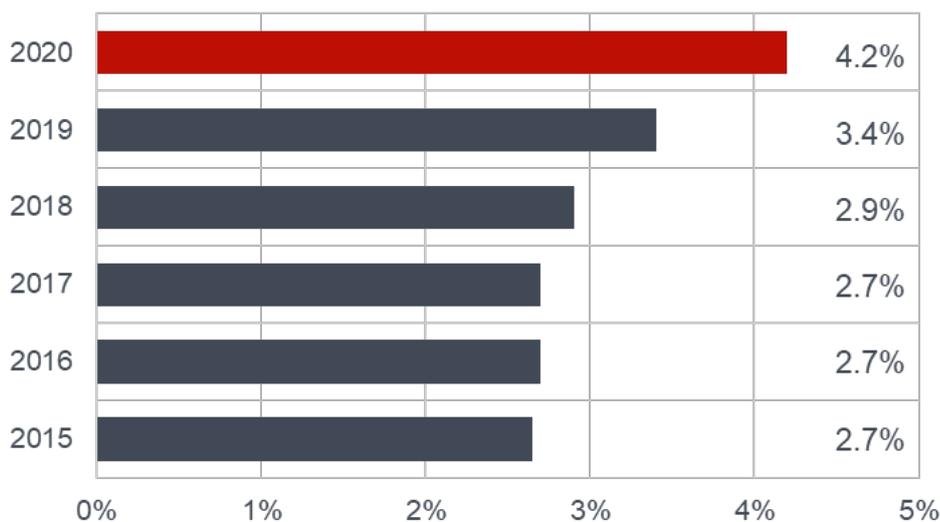
Figure 10 – Nombre de documents dans les bases de données d'organismes de normalisation de l'OEB, 2015-2020



Source : OEB

Dans le domaine des télécommunications, les documents relatifs à des normes sont particulièrement pertinents en tant qu'état de la technique. En effet, en 2020, 95 % des rapports de recherche comportant des citations de normes émanaient de dix directions dans les domaines suivants : codage et transmission vidéo, communication sans fil, sécurité informatique, Internet, Internet des objets ; au total, 25 % des rapports de recherche liés à ces domaines contenaient au moins une citation de norme.

Figure 11 – Pourcentage de rapports de recherche de l'OEB comportant au moins une citation de norme



Source : OEB

## 4.4 La classification, pierre angulaire d'une recherche de qualité

Pour assurer la qualité des produits de recherche, il est essentiel d'identifier l'état de la technique le plus pertinent. Un système de classification efficace structure l'état de la technique en fonction de concepts clairement définis, indépendamment de la langue, et améliore l'efficacité des recherches. Si un document est classé de manière incorrecte ou trop tardivement, il ne sera pas possible pour un examinateur de le rechercher efficacement lors d'une recherche sur l'état de la technique, ce qui pourra entraîner des inexactitudes dans l'appréciation de la brevetabilité de l'invention revendiquée.

Afin de mettre l'accent sur le renforcement de qualité des outils de classification et de préclassification, ainsi que sur les processus susceptibles d'aider les examinateurs dans leurs activités de classification, le Plan stratégique 2023 inclut un programme "Maîtriser l'état de la technique". Une coopération renforcée avec les autres offices nous aidera à atteindre l'objectif consistant à renforcer l'utilisation de la CPC et à en faire le système de référence mondial pour la classification. Les préparatifs ont commencé concernant plusieurs projets visant à intégrer l'intelligence artificielle (IA) dans tous les aspects de la classification.

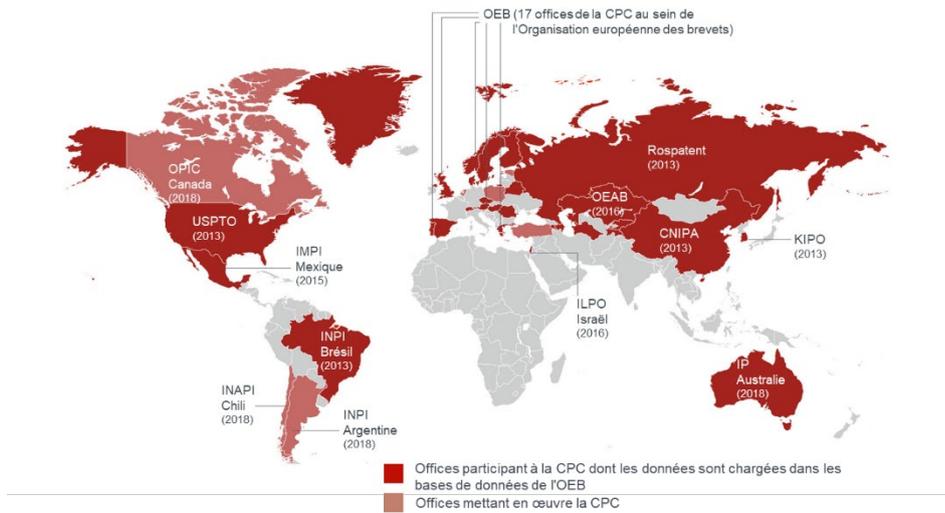
La classification coopérative des brevets (CPC) comprend 260 000 catégories techniques (ou symboles de classification) afin de permettre des recherches efficaces et ciblées. Les examinateurs peuvent ainsi rechercher des documents de l'état de la technique ayant différentes origines, quelle que soit la langue utilisée.

La classification des documents à l'OEB se fait selon trois processus distincts :

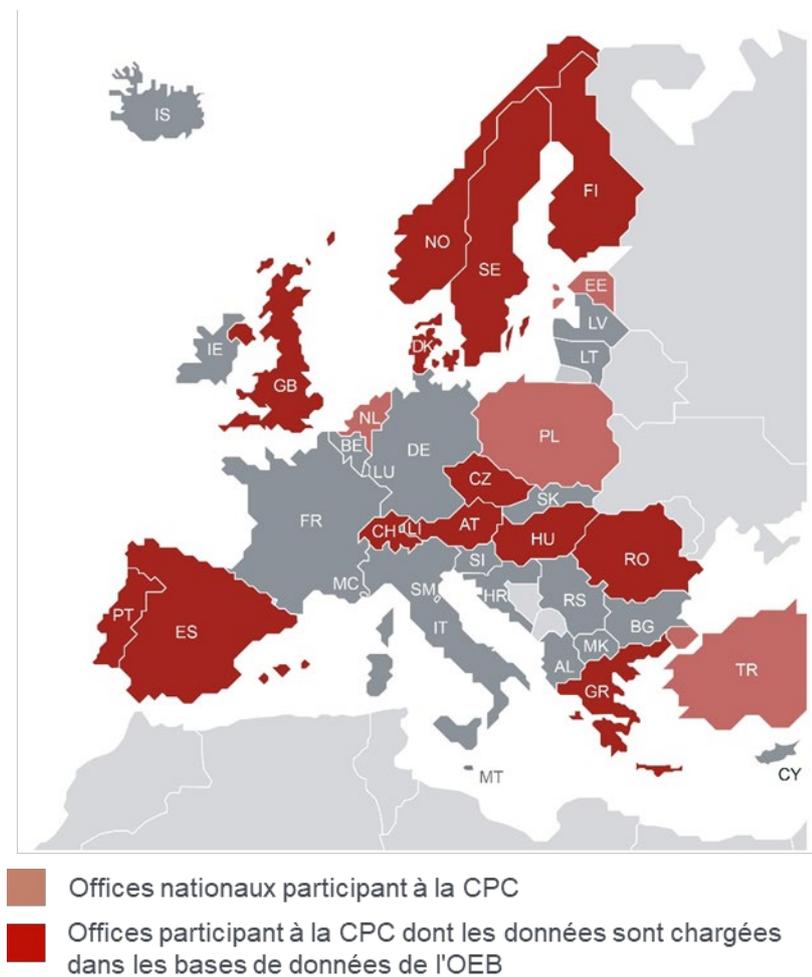
- **Classification des nouveaux documents** : l'essentiel du travail de classification à l'OEB concerne des nouveaux documents brevets, qui n'ont pas de symbole de classification CPC ou contiennent des symboles devant encore être confirmés par l'OEB eu égard à nos critères de qualité élevés.
- **Reclassification** : les systèmes de la CPC et de la CIB sont régulièrement mis à jour et affinés afin de suivre les évolutions technologiques. Les documents se trouvant dans les groupes de classification révisés doivent être reclassés en conséquence.
- **Préclassification** : les nouveaux dépôts sont préclassés dans l'un des 1 400 larges domaines techniques, ce qui est essentiel pour garantir que chaque dossier est traité par l'examineur et la division d'examen compétents.

L'OEB classe les documents de l'état de la technique selon la classification coopérative des brevets (CPC), un système géré conjointement avec l'USPTO.

Figure 12 – Offices de la CPC et États membres de l'OEB



L'OEB a continué d'investir dans des initiatives de formation afin d'aider d'autres offices à classer correctement les documents de l'état de la technique selon la CPC.



Source : OEB

#### 4.4.1 Résultats de la classification réalisée 2020

En 2020, 911 000 documents ont été classés, avec 93 730 documents en attente de classification, soit 24 % de moins qu'en début d'année.

Fin 2020, les examinateurs avaient réduit de 63 % l'arriéré de documents en attente d'une classification complète dans les six mois suivant leur dépôt, soit un résultat de 60 % supérieur à l'objectif d'excellence. L'arriéré de documents ayant reçu une première classification était inférieur de 69 % à l'objectif d'excellence de 2020.

Conformément au taux de conformité visé par l'OEB en 2020, 81 % de toutes les demandes de brevet ayant fait l'objet d'une recherche à l'OEB sont désormais entièrement classées avant leur publication.

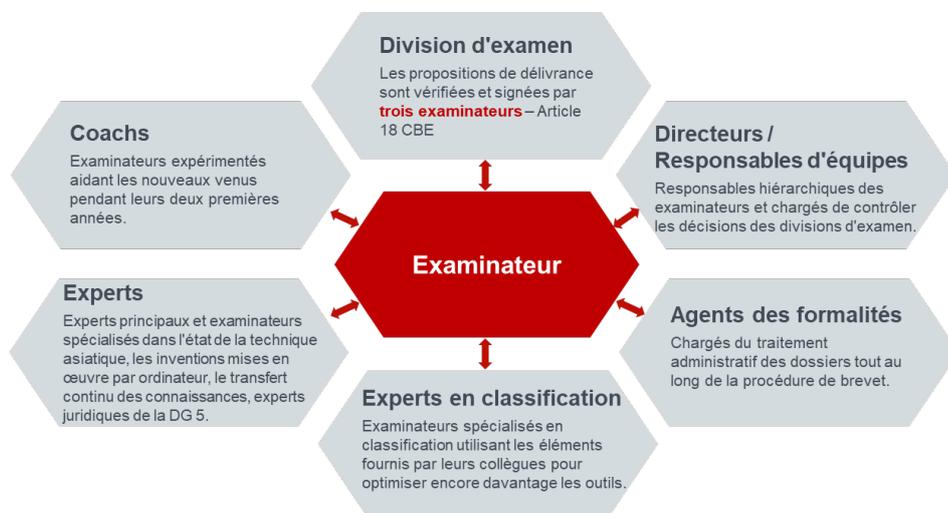
Au total, 325 000 familles de brevets ont été reclassées en 2020, remplissant ainsi l'objectif d'excellence de l'année.

81 % de l'ensemble des demandes de brevet ayant fait l'objet d'une recherche à l'OEB en 2020 ont été entièrement classées avant leur publication. Cette amélioration se poursuivra en 2021.

#### 4.5 Communautés de pratiques

Les examinateurs de l'OEB peuvent trouver un soutien et une assistance spécialisés non seulement auprès de leurs collègues des directions d'examen mais aussi auprès d'un vaste éventail d'autres personnes sur l'ensemble de l'OEB, comme le montre la figure ci-après.

Figure 13 – Ressources à la disposition des examinateurs



Source : OEB

Au fil des années, plusieurs groupes informels constitués de personnes de départements différents se sont créés sur l'initiative d'agents de l'OEB. Ces groupes aspirent à développer des connaissances d'expert dans certains domaines techniques ou juridiques et à les partager avec leurs collègues intéressés. Dans le cadre du Plan stratégique 2023, ces groupes se transformeront en un écosystème évolutif de communautés de pratiques par thème, fournissant un travail de haute qualité et exploitant au maximum leur potentiel.

### 4.5.1 Transfert continu des connaissances (CKT)

Le transfert continu des connaissances (CKT) aide au développement d'une culture du partage de connaissances. Les examinateurs peuvent ainsi se tenir à jour mutuellement sur les évolutions et trouver plus facilement des conseils d'experts. Grâce à l'initiative CKT, des groupes d'examineurs experts peuvent transmettre leurs connaissances à une communauté plus large d'examineurs dans des domaines tels que l'état de la technique asiatique, les inventions mises en œuvre par ordinateur ou la fabrication additive.

L'initiative CKT fournit des outils et services permettant aux agents de l'OEB de se communiquer leurs meilleures pratiques. En 2020, elle s'est concentrée sur le passage de l'OEB au numérique et sur l'aide apportée aux agents pour surmonter les difficultés liées à la pandémie de COVID-19.

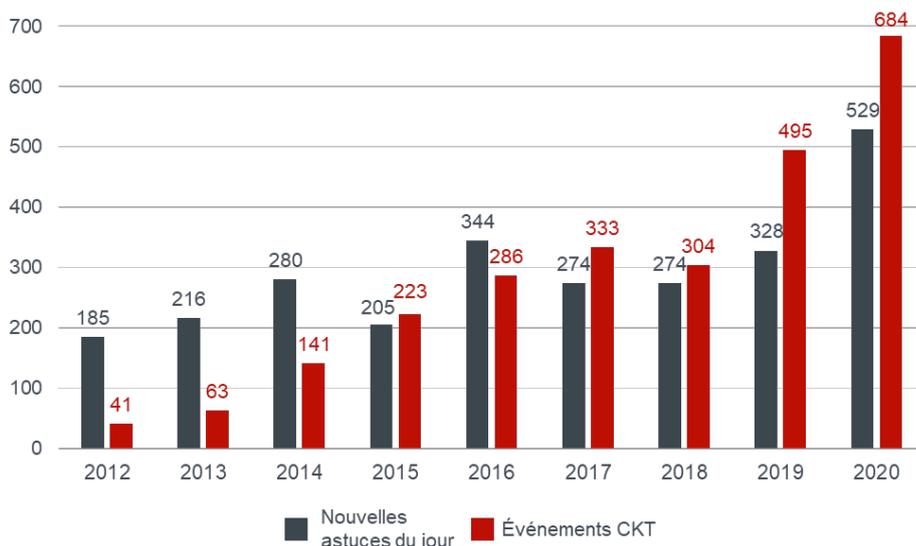
L'initiative CKT comporte également un service appelé "tip of the day" (astuce du jour) où les agents peuvent fournir à leurs collègues des solutions concises aux problèmes rencontrés au cours de leur travail. Ces astuces sont publiées sur l'Intranet de l'OEB et dans une base de données accessible pour des recherches.

Un canal dédié aux agents des formalités sera également opérationnel en 2021.

Les événements pair à pair (P2P) durent généralement une heure et rassemblent une quarantaine de participants. 684 événements P2P ont eu lieu en 2020, sous la forme de webinaires. Comme les astuces du jour, les événements P2P visent à adapter le flux de travail numérique et à maîtriser l'outil de recherche de l'OEB en constante évolution : ANSERA.

En 2020, les efforts CKT ont porté en particulier sur le télétravail, le travail sous forme dématérialisée, les outils de recherche, la diversité et l'inclusion.

Figure 14 – Nombre de nouvelles astuces et d'événements CKT entre 2012 et 2020



Les événements pair à pair (P2P) sont des sessions de formation organisées sous l'impulsion des agents et portant principalement sur la classification, la recherche, l'examen et l'opposition.

Source : OEB

#### **4.5.1.1 COVID-19 : transmission des connaissances et de l'expertise de l'OEB au sein de l'Office et à l'extérieur**

Fin juin 2020, l'OEB a lancé sur son site Internet une plateforme intitulée "Lutte contre le coronavirus" destinée à s'étoffer et permettant aux chercheurs et aux décideurs de bénéficier de l'information brevets nécessaire pour lutter contre le coronavirus.

Des examinateurs des trois secteurs, des analystes de données et des agents du département Communication ont rassemblé 276 jeux de données, organisés autour de quatre grandes thématiques : (i) vaccins et produits thérapeutiques, (ii) diagnostic et analyse, (iii) informatique et (iv) technologies pour la nouvelle normalité, englobant entre autres masques, respirateurs et appareils de désinfection, avec des mises à jour en cours. La plateforme a suscité un vaste intérêt de la part du public, comment le montrent les 29 000 consultations menées depuis son lancement et enregistrées en décembre 2020.

Parce que les mots-clés, les catégories et les recherches avancées, utilisées pour constituer ces jeux de données, sont également utiles pour les examinateurs, une série de six webinaires CKT ont été organisés au premier trimestre 2021 sur les thèmes suivants :

1. Vaccins et produits thérapeutiques (par SBC)
2. Diagnostic et analyse (par SBC)
3. Informatique (par SBC)
4. Matériel médical et désinfection (par SBC )
5. TIC et services de données (par TIC)
6. Technologies visant à empêcher la propagation du coronavirus (par M&M).

Plus de 1500 agents de l'OEB ont participé à ces six webinaires.

Plusieurs des thèmes précités ont été présentés également lors de webinaires s'adressant à des utilisateurs externes.

Il a été question en particulier d'un mot-clé interne, créé par le réseau COVID-19 et attribué à toutes les demandes liées à la COVID-19 pour des raisons de qualité ou d'harmonisation et à des fins statistiques.

Aujourd'hui, 9 directions du secteur Santé, biotechnologies et chimie (SBC) sont représentées dans ce réseau par 29 experts. Les experts se réunissent régulièrement, diffusant par la suite les résultats de ces réunions dans leurs directions respectives.

#### **4.5.2 Groupe d'experts en brevets asiatiques (APEG)**

L'APEG organise des séminaires en ligne afin de faire connaître les meilleures pratiques et d'indiquer aux examinateurs comment procéder pour chercher et trouver de manière efficace des éléments de littérature asiatique. Les examinateurs sont assistés par des personnes de langue maternelle chinoise, coréenne, japonaise ou russe, capables d'interpréter sans ambiguïté l'état de la technique asiatique et participant également à différents projets internes, relatifs notamment aux outils de traduction automatique.

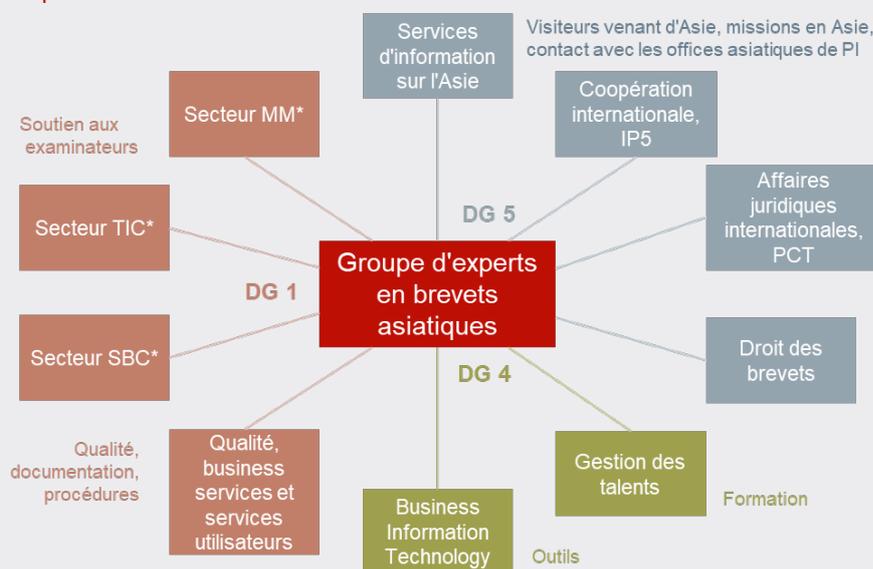
Par l'intermédiaire de son groupe d'experts asiatiques, l'APEG met en relation différentes parties prenantes au sein de l'Office.

L'APEG est le principal interlocuteur auquel les examinateurs peuvent adresser toutes questions sur l'état de la technique asiatique. L'APEG élabore également des documents internes tels que les "Directives pratiques sur la documentation asiatique" et diffuse parmi le personnel des connaissances permettant de retrouver l'état de la technique asiatique. L'APEG apporte également un soutien à l'élaboration d'outils et de bases de données en mettant en évidence les besoins du personnel en matière de littérature asiatique, de traductions automatiques et les fonctions souhaitées dans les outils

Dans le cadre de ses activités de formation et d'information menées en 2021, l'APEG a discuté avec le personnel des pratiques asiatiques concernant les inventions mises en œuvre par ordinateur, ainsi que des aspects pratiques concernant l'envoi de traductions de l'état de la technique asiatique à des demandeurs et du traitement des corrections dans les demandes Euro-PCT traduites d'origine asiatique.

En 2021, de nouveaux sujets seront présentés dans le cadre de séminaires APEG en ligne et des intervenants extérieurs seront invités à faire part de leur expertise sur des sujets tels que le système du brevet indien et la brevetabilité de l'intelligence artificielle au Japon. L'accent sera également mis sur l'amélioration de la couverture et de la recherche de littérature non-brevet asiatique.

Figure 15 – APEG : un réseau collaboratif sur les questions liées à l'activité brevet asiatique



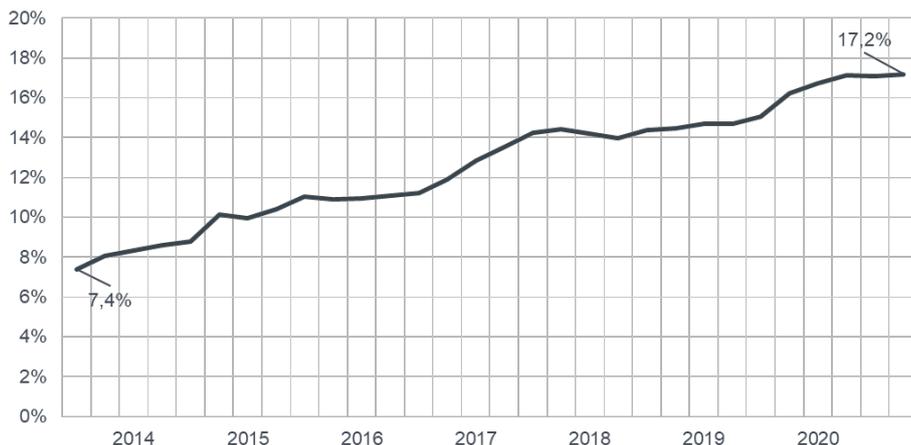
\*SBC = Santé, biotechnologies et chimie  
TIC = Technologies de l'information et de la communication  
MM = Mobilité et mécanique

Source : OEB

### 4.5.2.1 État de la technique asiatique consulté et cité dans les rapports de recherche de l'OEB

L'état de la technique asiatique est toujours de plus en plus utilisé dans les rapports de recherche de l'OEB. Au quatrième trimestre 2020, les traductions automatiques asiatiques représentaient 17,2 % des documents de brevet en texte intégral, utilisés par les examinateurs, soit 6 % de plus qu'un an auparavant.

Figure 16 – Pourcentage de traductions automatiques asiatiques parmi l'ensemble des documents de brevet consultés

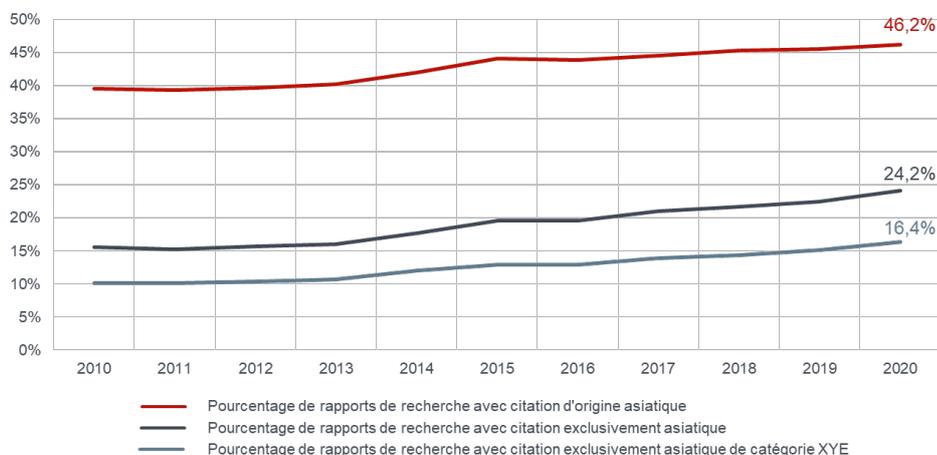


Source : OEB

En 2020, 46 % des rapports de recherche contenaient au moins une citation avec une priorité d'origine asiatique et 24 % au moins une citation exclusivement asiatique, c'est-à-dire une citation disponible uniquement dans une langue asiatique (CN, JP, KR) sans membre de sa famille en français, anglais ou allemand. Cela montre l'importance des documents asiatiques accessibles aux examinateurs.

16 % des rapports de recherche de l'OEB contenaient au moins une citation exclusivement asiatique jugée hautement pertinente pour la nouveauté ou l'activité inventive de la demande faisant l'objet de la recherche.

Figure 17 – Tendances de l'état de la technique asiatique dans les rapports de recherche de l'OEB



Source : OEB

### 4.5.3 Fabrication additive

La fabrication additive (FA, comprenant l'impression 3D) est une technique de fabrication fonctionnant à partir d'un concept numérique et utilisant diverses technologies : CAO, technologie laser, dispositifs et matériaux. La technologie FA a un éventail tout aussi vaste d'applications possibles, allant des appareils médicaux aux turbines et aux satellites. Au cours des cinq dernières années, le nombre de demandes de brevet déposées à l'OEB concernant la FA a considérablement augmenté.

En raison de l'étendue des technologies contribuant à la FA et de celles dans lesquelles elle est utilisée, une communauté de pratiques sur la FA (AM-CoP) a été créée sur l'ensemble de la DG 1 suite à la première Journée de la technologie organisée par l'OEB en septembre 2019. Cet événement s'appuyait sur les informations recueillies pour l'étude intitulée "Brevets et fabrication additive", réalisée par l'unité de l'économiste en chef de l'OEB.

Aujourd'hui, la communauté de pratiques AM-CoP met en relation 100 différents domaines technologiques sur l'ensemble de la DG 1. Elle a pour but de rapprocher les experts des domaines concernés, en harmonisant les pratiques et en diffusant des informations au personnel de l'OEB.

En 2020, un groupe de travail conjoint a été créé entre les membres de la communauté de pratiques sur les inventions mises en œuvre par ordinateur et celle sur la fabrication additive afin de traiter de la question spécifique des revendications de données dans la FA. D'autres initiatives ont été prises afin de créer des divisions mixtes dans la DG 1 couvrant les différents aspects technologiques de l'invention. La qualité et l'harmonisation ont donc été renforcées grâce à une collaboration très approfondie (ECo, "search jams") et à l'organisation d'événements conjoints de transfert de connaissance (par exemple sur l'intelligence artificielle dans la FA).

### 4.5.4 Inventions mises en œuvre par ordinateur

Des inventions mises en œuvre par ordinateur apparaissent aujourd'hui dans de nombreux domaines techniques, faisant surgir des fonctions de traitement informatique partout. Par exemple, la même interface graphique utilisateur peut être revendiquée dans différents domaines et contextes. De ce fait, il est très difficile d'assurer une harmonisation entre les domaines.

Pour parvenir à une harmonisation et garantir la sécurité juridique, une communauté de pratiques sur les inventions mises en œuvre par ordinateur a été créée. Cette communauté a été et est très active dans deux domaines complémentaires :

D'un côté, la communauté de pratiques contribue activement à harmoniser et à définir des pratiques juridiques pour l'examen d'inventions mises en œuvre par ordinateur et pour l'élaboration d'une documentation visant à diffuser des connaissances sur ces inventions aux personnes qui travaillent dans ce domaine. Dans les faits, entre 2015 et 2021, toutes les sections des Directives portant sur les inventions mises en œuvre par ordinateur ont été précisées et plusieurs sections ont été ajoutées, avec les supports de formation correspondants.

Le nombre de demandes de brevet concernant des inventions mises en œuvre par ordinateur a considérablement augmenté au cours des dix dernières années.

D'un autre côté, la communauté de pratiques sur les inventions mises en œuvre par ordinateur contribue activement au développement de réseaux de collaboration et de soutien sur les inventions mises en œuvre par ordinateur, et à la diffusion de connaissances via ces réseaux.

Dans le courant de l'année 2021, des communautés de pratiques seront mises en place dans d'autres domaines opérationnels afin de promouvoir l'échange et la diffusion de connaissances spécialisées de manière transversale.

#### **4.5.5 Enseignements tirés de la jurisprudence des chambres de recours**

En 2020, les membres des chambres de recours ont donné une série de conférences internes mensuelles sur les évolutions les plus pertinentes intervenues dans la jurisprudence. Ces conférences ont été des occasions d'échanges et de sessions prolongées de questions-réponses. Pour la première fois, elles étaient accessibles en direct depuis tous les sites de l'OEB et disponibles sur demande sur EPO-TV. En 2021, les conférences ont été élargies grâce à la contribution de juges nationaux, apportant un éclairage sur la vie d'un brevet après la délivrance. Ces conférences sont très appréciées et régulièrement suivies par environ 1 100 personnes.

## **5. La qualité grâce à des valeurs partagées**

### **5.1 Introduction**

Les activités constituant le troisième pilier intitulé "**valeurs partagées**" encouragent et soutiennent la coopération entre collègues. Une collaboration étroite consolide l'esprit d'équipe et favorise le partage de connaissances. Les initiatives de l'OEB pour la qualité renforcent les divisions d'examen, qui reposent sur le principe unique d'un examen à trois personnes, une réflexion à trois étant plus efficace que la réflexion d'une personne seule. L'OEB s'attache parallèlement à améliorer la collaboration dans l'ensemble de l'Office, notamment entre les agents des formalités, la structure Business Information Technology et le département chargé de la gestion des talents.

### **5.2 Politique qualité de l'OEB et charte sur la qualité des brevets**

Les agents de l'OEB et les utilisateurs externes ont des perceptions différentes de la qualité, comme le montrent les échanges menés avec des groupes d'utilisateurs et les discussions internes. L'OEB aspire donc à établir une vision harmonisée de la qualité, s'appuyant sur une compréhension commune et un vocabulaire partagé.

Pour ce faire, l'OEB a procédé à des échanges approfondis avec les utilisateurs via différents canaux : missions, enquêtes et ateliers. Il en est ressorti pour l'instant sept thèmes principaux :

- Prévisibilité et cohérence des procédures
- Respect des délais dans les procédures
- Classification correcte
- Rapports de recherche complets sur le cœur de l'invention
- Notifications d'examen cohérentes et complètes
- Utilisation d'une structure et d'une formulation professionnelle harmonisées dans les notifications
- Déroulement correct et efficace des procédures

L'OEB et ses partenaires à l'échelle mondiale ont démontré leur volonté de travailler ensemble afin de renforcer le système du brevet européen et de promouvoir une compréhension commune de la qualité.

### 5.3 Renforcement de la collaboration

Le projet "Renforcement de la collaboration - SP 2023" permet aux équipes de partager des méthodes de collaboration correspondant aux meilleures pratiques et d'opter ainsi pour de nouvelles manières de travailler ensemble.

Les nombreux exemples de méthodes de collaboration envisagées par les équipes de projet tout au long de la procédure de délivrance d'un brevet encouragent une culture de l'amélioration continue, laquelle contribue à améliorer la qualité des produits et services de l'Office.

En 2020, le nombre d'équipes d'examineurs participant au projet est passé de 30 à 65. Les huit premières équipes d'agents des formalités ont rejoint le projet en fin d'année. Plusieurs méthodologies développées dans le cadre du projet "Renforcement de la collaboration" ont été intégrées dans la plateforme numérique des dossiers, contribuant à un équilibre de la charge de travail et au transfert et à l'harmonisation des connaissances.

La plateforme "ECo Store" accessible via l'Intranet publie des descriptions d'approches collaboratives correspondant aux meilleures pratiques, couvrant toutes les phases de la procédure de délivrance d'un brevet. En outre, 15 webinaires sur le renforcement de la collaboration ont été organisés, au cours desquels quelque 25 méthodes de collaboration ont été présentées à l'ensemble des participants.

En 2021, l'OEB poursuivra son dialogue avec les utilisateurs afin d'intégrer leurs avis dans sa nouvelle charte sur la qualité des brevets, fondée sur la politique qualité de l'OEB en place depuis 2013. Le groupe de travail du SACEPO sur la qualité, comité consultatif de l'OEB traitant des questions de qualité, jouera ici un rôle crucial.

### **Exemple de meilleures pratiques en matière de collaboration : les "search jams"**

Les "search jams" sont une nouvelle technique de collaboration permettant de recueillir les meilleures pratiques et de nouvelles idées. Les examinateurs travaillent sur le même dossier de recherche, de manière indépendante tout d'abord afin d'identifier la meilleure stratégie et d'obtenir les premiers résultats. Au bout de 20 minutes, les examinateurs s'arrêtent et discutent des approches qu'ils ont suivies. Pour terminer, l'examineur chargé du dossier poursuit sa recherche en appliquant les stratégies évoquées pendant l'échange et donne un retour à ses collègues.

#### **Réactions de participants**

"Les "search jams" sont l'occasion de confronter et de rassembler des idées ; c'est surtout un moyen utile de s'assurer que les examinateurs ont tous la même connaissance des nouveaux outils."

"Nous avons profité de cette session pour discuter de stratégies sur la manière de traiter les dossiers présentés. Cela a été très utile et nous a permis de connaître différents points de vue."

"C'était très intéressant de voir les différentes manières dont les collègues abordent une même recherche. L'investissement en temps en vaut vraiment la peine. Cette rencontre m'a ouvert l'esprit sur la manière d'aborder un dossier."

Figure 18 – Le groupe de travail chargé d'organiser les "search jams" au sein du projet "Renforcement de la collaboration"



Source : OEB

Organisées sur la base du volontariat, les "search jams" se poursuivent pour l'instant en mode virtuel. Nombreuses sont les équipes d'examineurs à avoir découvert le plaisir de ces rencontres, qui suscitent de plus en plus d'intérêt.

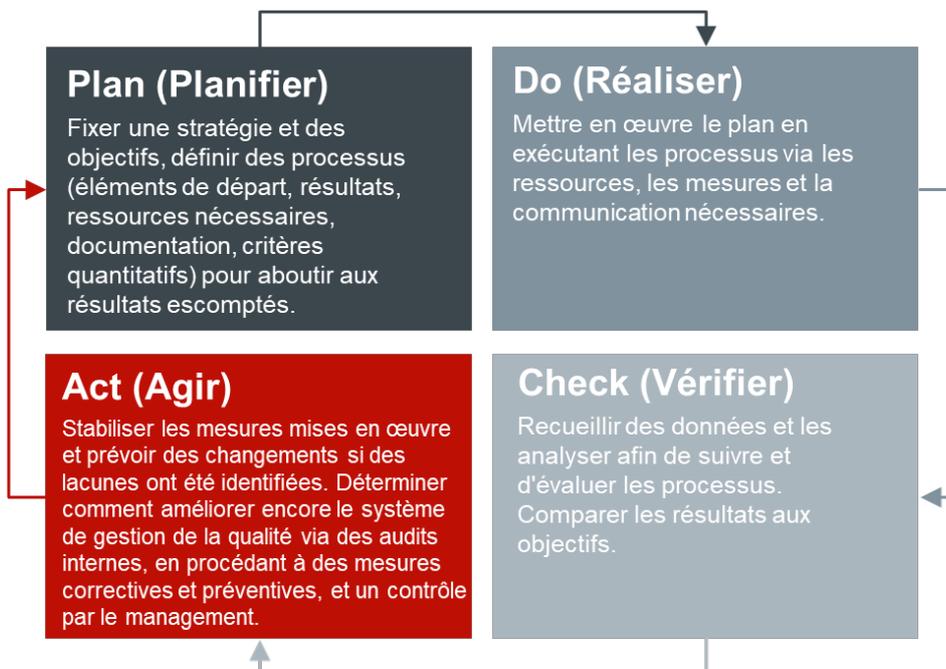
Le projet "Renforcement de la collaboration" continue de s'étendre aux équipes d'examineurs et d'agents des formalités. En 2021, il impliquera également quelques équipes de la DG 4 et de la DG 5 et se concentrera notamment sur l'utilisation du courrier électronique et de la visioconférence pour comprendre comment améliorer le dialogue avec les demandeurs.

## 6. La qualité grâce à des critères quantitatifs et à la formation continue

### 6.1 Introduction

**Les critères quantitatifs et la formation continue** jouent un rôle crucial dans la stratégie de gestion de la qualité de l'OEB et constituent un élément essentiel de la gestion de la qualité menée par l'OEB en conformité avec la norme ISO 9001:2015. Pour réaliser les ambitions de l'Office, le Président définit des objectifs clairs en matière de qualité, suivis au niveau stratégique à l'aide de la "Balanced Scorecard" de l'OEB et plus précisément des indicateurs clés de performance 3.1 (satisfaction des utilisateurs), 3.2 (qualité sur le fond) et 3.3 (respect des délais). Les décisions stratégiques concernant ces indicateurs sont prises par le Comité consultatif de direction (MAC). Sur le plan opérationnel, l'OEB dispose d'un tableau de bord qualité plus détaillé permettant de suivre les mesures ciblées en matière de qualité. Les initiatives qualité ont pour objet de déclencher, de définir et d'examiner les mesures d'amélioration et c'est à la commission "qualité" opérationnelle de la DG 1 qu'il revient d'assurer leur gestion opérationnelle pour la procédure de délivrance des brevets.

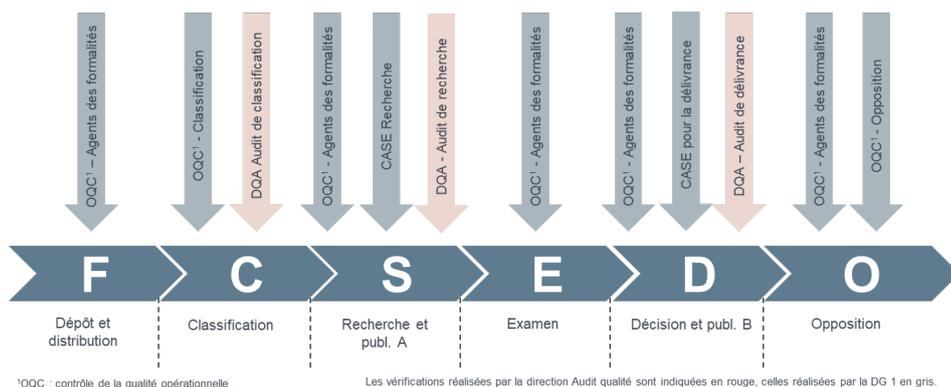
Figure 19 – Le cycle "Plan Do Check Act"



Source : OEB

Le système de gestion de la qualité certifié ISO 9001:2015, qui s'inscrit dans le système de gestion intégré de l'OEB, couvre l'ensemble du processus de brevet : dépôt, recherche, examen, limitation et opposition, jusqu'aux activités d'information brevets et de post-délivrance. Le système de gestion de la qualité se compose de nombreux mécanismes d'assurance qualité visant à évaluer la qualité des processus et des procédures et des produits générés, y compris le respect des délais les concernant

Figure 20 – Contrôle et assurance qualité de haut niveau pour la procédure de délivrance des brevets



Source : OEB

## 6.2 Comment et où mesurer la qualité

Le système de gestion de la qualité de l'OEB a défini des critères quantitatifs pour différents niveaux de détail, permettant de suivre l'efficacité des processus et de recenser tout écart risquant de compromettre la qualité des produits et des services de l'Office.

### 6.2.1 Contrôle de la qualité opérationnelle dans le domaine des formalités (OQC-FO)

Le contrôle OQC-FO consiste à prélever des échantillons de dossiers en attente et à vérifier toutes les deux semaines les aspects de forme concernant ces échantillons. Si des non-conformités sont détectées, le responsable qualité les enregistre et l'expert qualité valide les résultats. Une boucle de retour d'information permet aux agents des formalités de recevoir les informations de suivi de l'expert qualité et garantit que des mesures d'amélioration seront engagées pour résoudre les non-conformités identifiées.

En 2020, environ 6 956 vérifications ont été réalisées dans le cadre du contrôle de la qualité opérationnelle (6 100 en 2019) sur 17 aspects de procédure différents (13 en 2019).

Pour résoudre les non-conformités constatées, un projet pilote visant à centraliser le travail des agents des formalités sur les aspects de forme dans le PCT et dans les directions d'opposition et de centralisation des formalités (DOCF) a été lancé en novembre 2020. Une boucle de retour d'information, constituées de ce qui est appelé des cercles de qualité, fournit aux agents des formalités des informations de suivi qui leur permettent de se former de manière dynamique et de résoudre et corriger toute non-conformité. Pendant la pandémie, les experts en matière de qualité ont commencé à utiliser des outils électroniques tels que des webinaires et présentations en ligne pour échanger leurs conclusions et proposer des améliorations.

### **6.2.2 Contrôle de la qualité opérationnelle pour la classification (Class-OQC)**

En tant que copropriétaire de la CPC, l'OEB a mis en place un système de contrôle de la qualité visant à s'assurer que les symboles de classification CPC sont utilisés de manière correcte, complète et harmonisée :

- Dans le cadre du contrôle de la qualité opérationnelle pour la classification (Class-OQC), l'OEB vérifie chaque année la manière dont ont été classés près de 40 000 demandes et documents de l'état de la technique. Les résultats de ces vérifications sont utilisés pour fournir des retours aux classificateurs et définir des orientations pour de futures améliorations.
- Chaque année, une équipe d'auditeurs qualifiés effectue un audit de la classification sur un échantillon de documents, afin d'établir un indice de référence pour l'ensemble de l'Office en ce qui concerne la qualité de la classification.
- Le programme d'assurance qualité CPC suit les divergences entre le travail de classification de l'OEB et celui des autres offices des brevets, grâce à des vérifications réalisées par des experts et à des comparaisons automatisées. Les résultats de ces vérifications sont utilisés pour réduire les écarts futurs.

### **6.2.3 Contrôle de la qualité opérationnelle pour l'opposition (Oppo-OQC)**

L'opposition évite des procédures nationales coûteuses aux utilisateurs du système du brevet européen. L'OEB a mis en œuvre un contrôle de la qualité opérationnelle pour l'opposition, proche de celui appliqué pour la recherche et l'examen. Entièrement électronique, la procédure n'a pas été affectée par la pandémie.

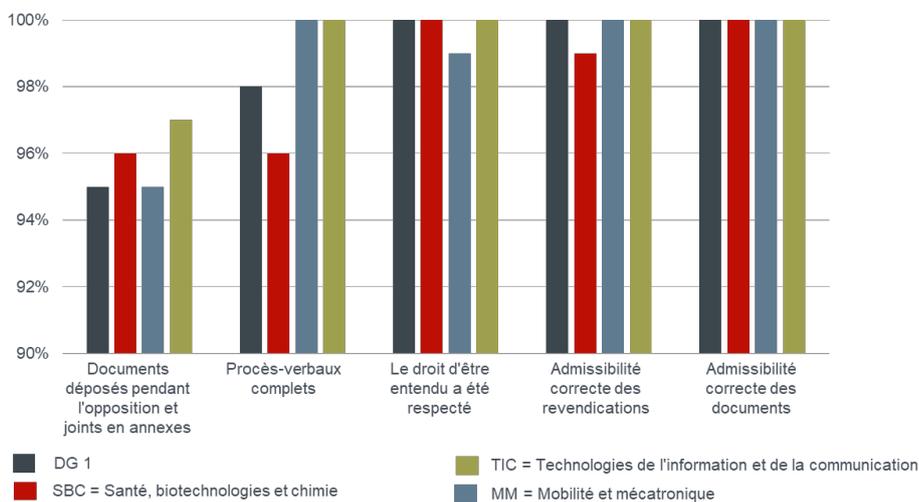
Le contrôle de la qualité opérationnelle pour l'opposition (Oppo-OQC) consiste en une vérification de la qualité de la procédure d'opposition quant au fond et à la forme, au sein de chacun des secteurs de la DG 1. Un expert, externe à la division, vérifie chaque décision ainsi que le procès-verbal de la procédure orale avant qu'ils ne soient envoyés aux parties concernées.

Les vérifications de la qualité sur la forme, menées pendant la procédure d'opposition, se concentrent sur la recevabilité, la préparation de la procédure orale et les décisions. Des irrégularités ont été constatées dans le traitement de la recevabilité, le traitement des modifications manuscrites après la procédure orale et le codage de la date à laquelle le brevet prend légalement effet à la clôture de la procédure. Ces irrégularités ont été traitées lors de différents webinaires par les équipes DOCF.

En ce qui concerne les autres aspects, des mesures ont été engagées en 2021.

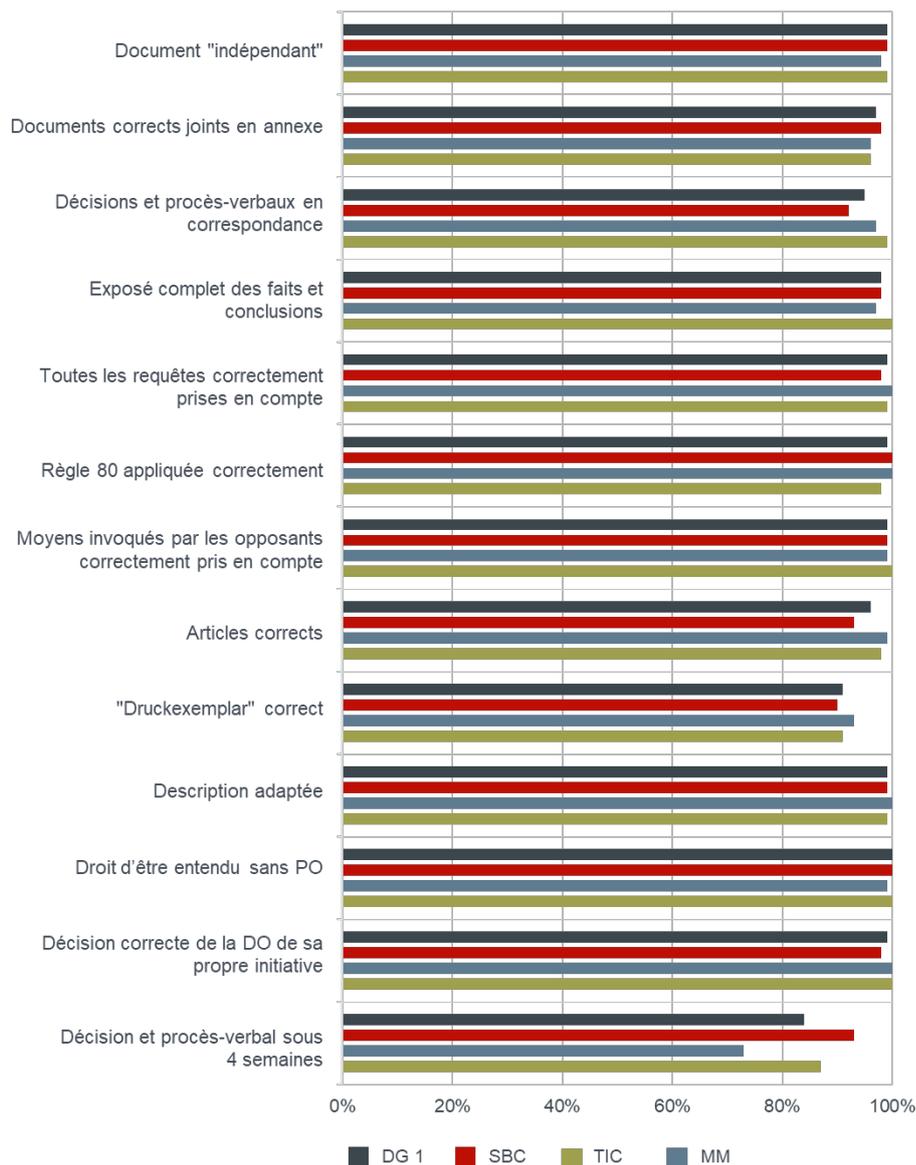
En outre, l'OEB passera en revue ses documents internes pour s'assurer que tous les examinateurs chargés de l'opposition suivent une approche harmonisée. L'Office s'attachera également à ce que le "*Druckexemplar*" (document préparé pour la publication) soit établi correctement et qu'il soit à jour.

Figure 21 – Conformité des procès-verbaux et des procédures orales d'opposition (janvier - décembre 2020)



Source : OEB

Figure 22 – Conformité des décisions d'opposition (janvier - décembre 2020)



Source : OEB

### 6.2.4 Apprendre les uns des autres

L'assurance de la conformité pour la recherche et l'examen (CASE) est un outil de formation permettant d'enregistrer les motifs de correction d'un dossier. À partir de ces données structurées, des mesures peuvent être prises pour empêcher que les problèmes se reproduisent. L'efficacité de telles mesures est suivie par des évaluations régulières des enregistrements des 12 derniers mois. Toute non-conformité est corrigée par l'examinateur responsable avant que le dossier ne soit envoyé au demandeur. En 2020, des contrôles de la qualité ont été effectués pendant les procédures sur :

- 4 % de l'ensemble des recherches (EP, PCT, nationales), soit 9 168 au total ;
- toutes les propositions de délivrance d'un brevet, soit 130 769 au total.

En 2020, au total 1 852 non-conformités concernant des recherches et 18 510 concernant des délivrances ont été détectées, corrigées et enregistrées dans l'outil CASE.

Les résultats des contrôles de la qualité effectués pendant les procédures sont désormais enregistrés de manière plus détaillée, ce qui donne une plus grande valeur à CASE en tant qu'outil de formation et encore plus d'efficacité dans la mesure où il permet de déterminer où des améliorations peuvent intervenir. De manière générale, les aspects de fond comme de forme sont vérifiés par la présidence de la division de recherche ou d'examen et par le supérieur hiérarchique. Il s'agit notamment de déterminer si des modifications sont possibles ou non. Les analyses des données effectuées en 2020 ont permis d'identifier un certain nombre de possibilités d'amélioration, par exemple : encourager des consultations à l'avance au sein de la division et cibler les besoins en matière de formation.

## 6.2.5 Audits de qualité

La direction Audit de qualité (DQA) de l'OEB réalise régulièrement des audits sur la qualité de la classification, de la recherche et de la délivrance. Elle vérifie aussi la performance de l'OEB en termes de conformité. Cela est réalisé indépendamment des opérations de l'OEB. Le champ d'application de ces audits doit être élargi afin d'intégrer des aspects tels que l'opinion écrite et le travail réalisé par les agents des formalités.

*Le projet "Optimiser les processus de contrôle" – SP2023 vise à aider les services opérationnels à fournir des produits OEB de la plus haute qualité dans le cadre d'un audit plus efficace et collaboratif, impliquant un nouveau dialogue en matière d'audit entre la division d'examen et les auditeurs (attendus).*

*Ce projet génère une meilleure compréhension mutuelle des normes à appliquer et contribue à la formation et au transfert de connaissances. Le taux de conformité convenu entre les auditeurs et les divisions d'examen est passé à 95,5 % au quatrième trimestre 2020.*

*La mise en place du nouveau dialogue d'audit n'est que la première étape du projet. Les autres étapes seront les suivantes :*

- *révision de l'audit de recherche ;*
- *réalisation d'un essai pilote pour une nouvelle procédure d'audit dans le domaine des formalités ;*
- *réunions trimestrielles entre les experts principaux de la DG 1 et les auditeurs chargés de réaliser une analyse approfondie des produits déclarés non conformes, afin de recenser les points pouvant nécessiter une harmonisation de leur approche.*

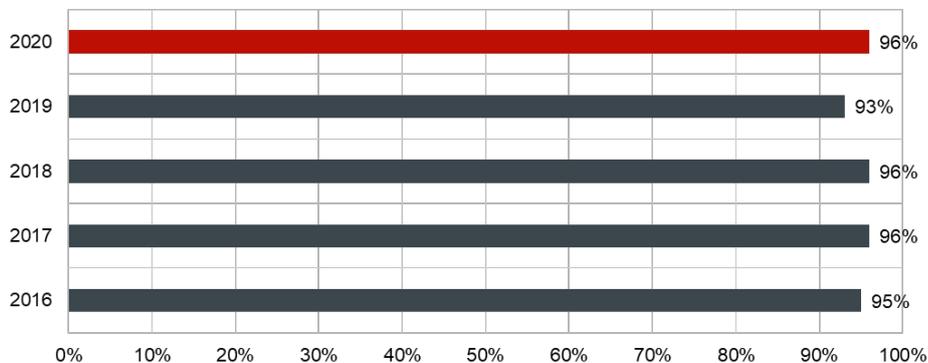
La numérisation et la qualité allant de pair, les premières mesures visant à intégrer le flux de travail concernant les délivrances dans l'Interface de travail brevets ont été prises en fin d'année. Cela simplifiera le processus et le rendra plus efficace à la fois pour la direction Audit de qualité et pour la DG 1.

Dans son projet "Optimiser les processus de contrôle", l'OEB renforce également ses audits de qualité en augmentant le nombre d'auditeurs. Il peut ainsi accroître les taux d'échantillonnage des dossiers et fournir une expertise technique plus étendue.

### 6.2.5.1 Résultats de l'audit sur la qualité de la classification

L'audit sur la qualité de la classification a montré que la qualité se situait à un niveau continuellement élevé de 96 %, en hausse de 3 % par rapport à 2019.

Figure 23 – Résultats de l'audit sur la qualité de la classification 2016-2020



Source : OEB

### 6.2.5.2 Résultats de l'audit sur la qualité de la recherche

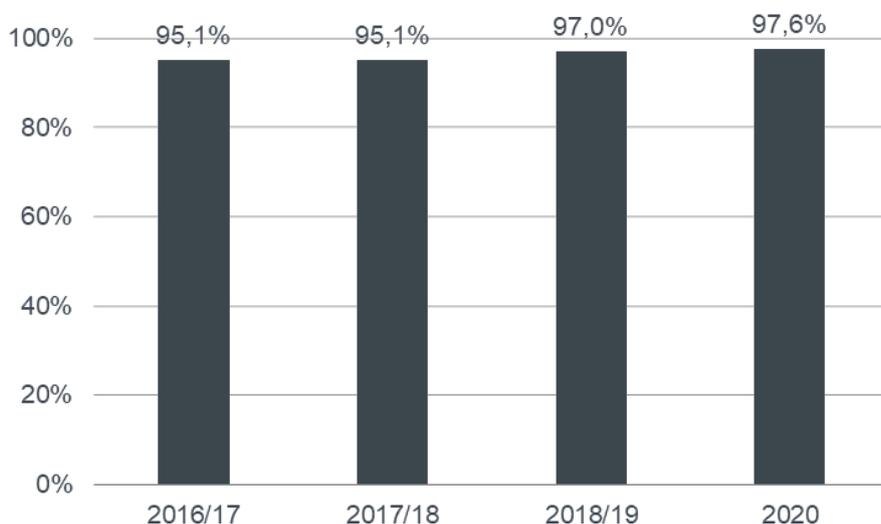
En 2020, l'échantillon utilisé pour l'audit sur la qualité de la recherche a été doublé, s'élevant à 350 dossiers, pour que les résultats soient statistiquement pertinents sur 12 mois. La DG 1 a obtenu des niveaux d'excellence sans précédent de 97,6 % lors de cet audit.

Globalement, l'OEB a enregistré un haut niveau de conformité à 97 % en 2020.

En 2021, l'OEB élargira le champ d'application de l'audit sur la qualité de la recherche, qui portera aussi pour la première fois sur la qualité de l'opinion écrite.

Avec un niveau de conformité à 97,6 %, peu d'améliorations étaient encore possibles. L'OEB teste actuellement des critères plus stricts, selon une vision nouvelle des audits de recherche pour élargir les contrôles afin qu'ils couvrent l'avis au stade de la recherche. Cela renforcera encore davantage la qualité des recherches déjà à un niveau élevé.

Figure 24 – Niveau de conformité établi par les audits sur la qualité de la recherche



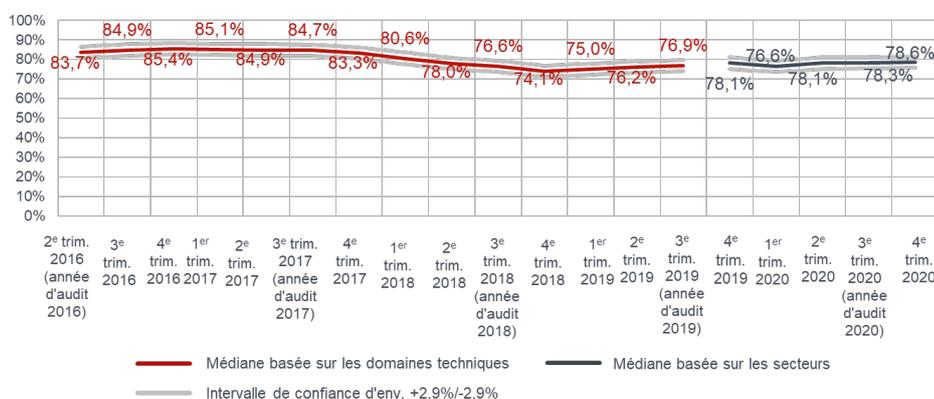
Source : OEB

### 6.2.5.3 Résultats de l'audit sur la qualité de la délivrance

Les audits de la DQA demeurent l'une des principales références pour suivre les améliorations intervenues en matière d'examen. Le taux de conformité des délivrances était de 78,6 % au dernier trimestre 2020. L'OEB ira plus loin en visant un taux de 85 %. Pour y parvenir, il veillera à :

- encourager encore davantage le dialogue sur ce nouvel audit ;
- continuer d'examiner et de mettre en œuvre les recommandations découlant des conclusions des audits de qualité ;
- promouvoir les meilleures pratiques et une implication de tous les secteurs en faveur de la qualité ;
- appliquer les critères de qualité du projet "Définition de la qualité" qui constitueront des orientations supplémentaires à suivre par les responsables d'équipes pour leurs évaluations de la qualité.

Figure 25 – Pourcentage de dossiers de délivrance conformes selon l'audit de la DQA



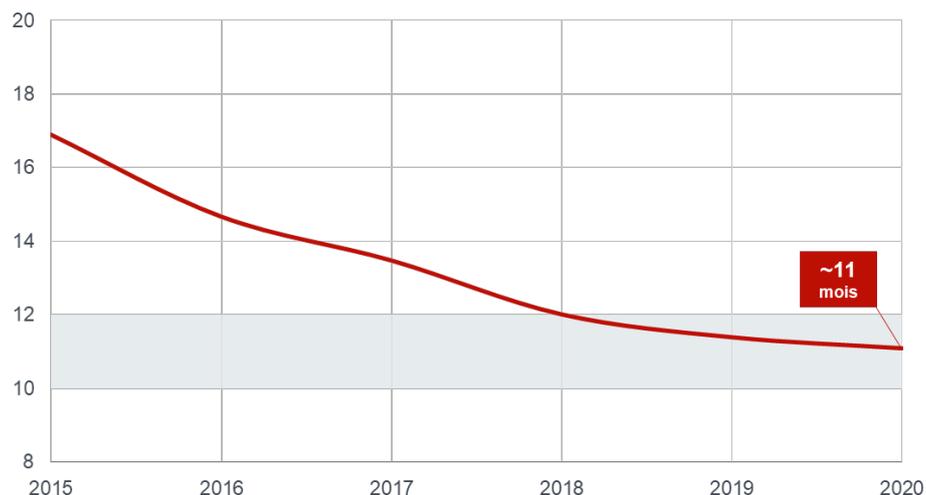
Source : OEB

## 6.3 Gestion des stocks et respect des délais

### 6.3.1 Gestion des stocks

Grâce à une amélioration continue de sa production, l'OEB a pu réduire le niveau de ses stocks à 11,7 mois de travail en 2020 (objectif à long terme : environ 11,0 mois). La baisse du volume des stocks s'est accompagnée également d'une réduction du nombre d'anciens dossiers (requête valable en examen < 2013) qui empêchait un meilleur respect des délais. Cette situation a été possible grâce à des mesures ciblées permettant de traiter l'arriéré d'anciens dossiers, qui ont diminué de 12 000 à 4 000 en 2020. Si les délais sont mieux respectés, les poursuites en matière de brevet sont plus prévisibles pour nos utilisateurs.

Figure 26 – Évolution des niveaux des stocks 2015-2020



Source : OEB

### 6.3.2 Respect des délais

Les critères quantitatifs visant à évaluer le respect des délais ont été largement revus en 2020 pour mieux tenir compte de la perception qu'ont les utilisateurs du niveau de service fourni par l'OEB. Pour l'ensemble des premiers dépôts, la durée nécessaire à la réalisation d'une recherche a été mesurée à partir de la date de dépôt, montrant ainsi les efforts déployés par l'OEB en interne pour s'adapter aux délais variables de réception des demandes provenant des offices de dépôt. Pour les recherches euroPCT-bis, la durée nécessaire à la réalisation d'une recherche est désormais calculée à partir du moment où les formalités sont terminées, parce qu'à ce moment-là, les demandeurs ont pris les dispositions nécessaires pour que l'OEB puisse entamer la recherche, c'est-à-dire qu'ils ont acquitté les taxes et fourni les versions correspondantes des revendications modifiées.

En ce qui concerne l'opposition, les critères quantitatifs ont été révisés afin d'exclure les dossiers non standard : dossiers avec plus d'un opposant, dossiers impliquant une reprogrammation de la procédure orale ou dossiers nécessitant l'intervention d'un membre juriste de la division d'opposition. Il est considéré que ces situations prolongent la procédure au-delà de la durée normalement nécessaire à l'OEB pour le traitement des dossiers. Les dossiers non standard représentent environ 30 % de l'ensemble de dossiers d'opposition.

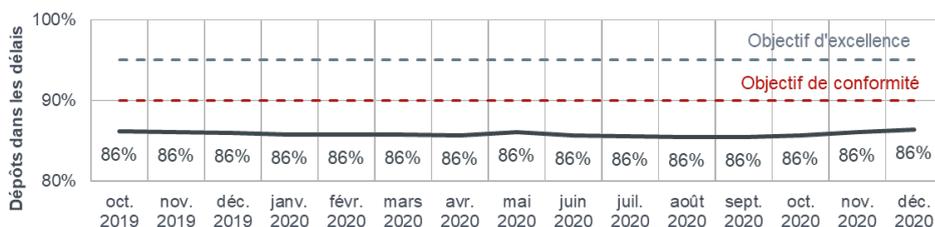
Pour répondre aux critères en termes de respect des délais, des objectifs ont été fixés à chaque niveau organisationnel et les outils nécessaires à la reddition des comptes ont été définis plus précisément afin de pouvoir suivre les résultats obtenus sur le respect des délais jusqu'au niveau individuel.

Les mécanismes de collaboration tels que ceux indiqués sous "Renforcement de la collaboration" constituent un élément fondamental, contribuant à un meilleur respect des délais grâce à une redistribution de la charge de travail des unités n'ayant pas la capacité de traiter leur stock dans les délais.

### 6.3.2.1 Respect des délais en matière de recherche

Le respect des délais est un aspect essentiel de la qualité du service fourni par l'OEB car il apporte la sécurité juridique aux demandeurs et au public le plus tôt possible. En 2020, les délais en matière de recherche ont été globalement respectés au même niveau que précédemment, avec 86 % des dossiers envoyés au demandeur dans les délais<sup>1</sup>. Les avis au stade de la recherche et les opinions écrites ont été envoyés aux demandeurs en moyenne 4,5 mois après la réception de la demande.

Figure 27 – Respect des délais des dossiers de recherche



Source : OEB

Figure 28 – Pourcentage de publications A1 au titre du PCT traitées dans les délais

Indicateur clé de performance	Tendance	Dernier résultat	Objectif d'excellence	Date du dernier résultat
Pourcentage de publications A1 au titre du PCT traitées dans les délais		96,2%	≥96,0%	★ DÉC. 2020

Source : OEB

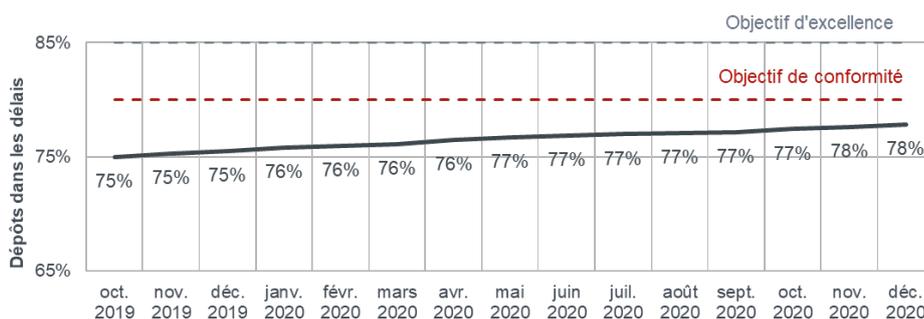
### 6.3.2.2 Respect des délais en matière d'examen

La durée moyenne d'examen pour les dossiers standard était de 23,2 mois à la fin du premier trimestre 2021, avec près de 79 % des délivrances standard envoyées aux demandeurs sous 36 mois. Notre objectif pour 2021 est d'atteindre les 80 %.

La durée moyenne de délivrance pour les premiers dépôts EP a diminué de 3,3 mois par rapport à l'année dernière pour atteindre 43,9 mois à compter du dépôt (fin du premier trimestre 2021). Les stocks d'examen continuant de diminuer, l'OEB espère réduire encore ces durées de traitement.

<sup>1</sup> Pour les premiers dépôts : premiers dépôts EP, 4 à 6 mois après le dépôt ; premiers dépôts PCT et nationaux, 4 à 9 mois à compter de la date de priorité. Pour les seconds dépôts EP, PCT et nationaux : 6 mois à compter de la date de réception. Pour EPCT-bis : 6 mois après la fin des formalités.

Figure 29 – Dossiers traités dans les délais pendant la phase d'examen



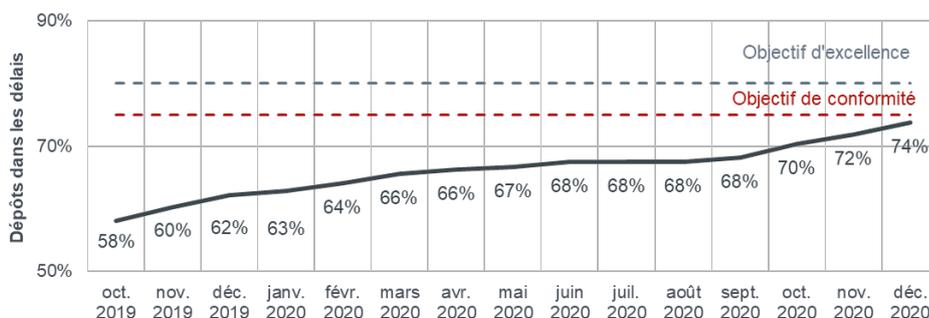
Meilleur respect des délais : fin 2020, 78 % des délivrances standard étaient envoyées aux demandeurs sous 36 mois (79 % à la fin du premier trimestre 2021).

Source : OEB

### 6.3.2.3 Respect des délais en matière d'opposition

Les délais d'opposition pour des dossiers standard<sup>2</sup> ont été mieux respectés en 2020, avec 74 % des dossiers standard traités dans les 18 mois. Toutefois, un grand nombre d'oppositions n'ont pas pu s'achever sans procédures orales, reportées en raison de la COVID-19. Par conséquent, l'arriéré d'oppositions a augmenté. Il faut s'attendre à ce que la situation se détériore en 2021 puisque l'Office traitera les dossiers qui n'ont pas pu être achevés en 2020. Néanmoins, au cours des deux années à venir, le délai moyen de traitement d'une opposition devrait revenir aux niveaux de 2019.

Figure 30 – Évolution du respect des délais en matière d'opposition (dossiers standard)



Source : OEB

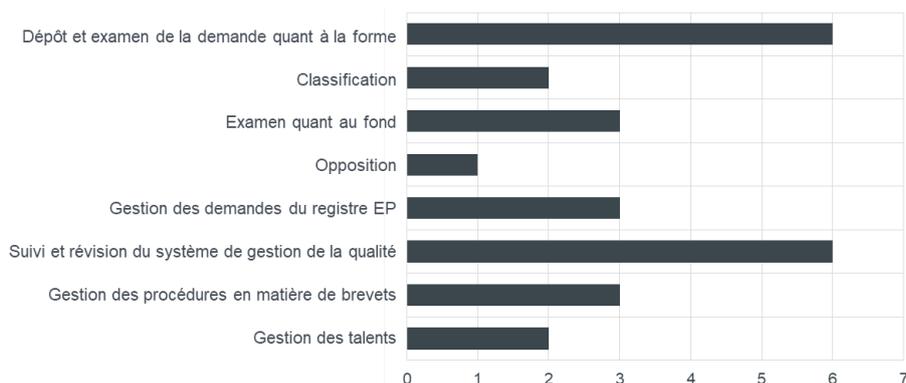
## 6.4 Engager des améliorations grâce à la qualité des données

L'OEB surveille en permanence les différentes sources des données de qualité qu'il génère et qu'il reçoit de ses utilisateurs. Il peut ainsi déclencher, définir et enregistrer des mesures d'amélioration quantifiables appelées initiatives qualité.

<sup>2</sup> Oppositions standard : un seul opposant, aucun membre juriste, aucune reprogrammation de la procédure orale.

Par exemple, en 2020, l'Office a constaté que dans 50 % des cas où la division d'examen avait introduit un nouvel état de la technique, les demandeurs avaient modifié les revendications, si bien que l'examineur a dû effectuer une recherche complémentaire. Le nombre de nouvelles citations réalisées pendant l'examen peut être dû à des arriérés de classification. Ces arriérés étant désormais résorbés, le pourcentage de nouvelles citations en phase d'examen devrait diminuer à un niveau correspondant aux citations justifiées par les modifications apportées aux revendications.

Figure 31 – Initiatives qualité terminées par processus



En moyenne, 1,95 plan d'action a été mis en œuvre par initiative qualité. 36 % des initiatives qualité étaient terminées en 2020.

Source : OEB

## 7. La qualité grâce au dialogue

### 7.1 Introduction

Améliorer la qualité implique de comprendre pleinement comment nos produits et services sont perçus à l'extérieur, de pratiquer **la qualité par le dialogue**, le cinquième pilier de la politique de l'OEB. Il s'agit également d'entretenir un dialogue ouvert avec les parties prenantes pour que tous comprennent de la même manière ce que signifie la qualité.

L'OEB consulte régulièrement les associations d'utilisateurs et les demandeurs à titre individuel, notamment dans les cadres suivants :

- groupe de travail du SACEPO sur la qualité ,
- rencontres avec les utilisateurs et leurs représentants,
- États membres,
- chargés de compte,
- Académie européenne des brevets.

Les informations fournies par les enquêtes de satisfaction des utilisateurs, les réclamations et les retours directs sont intégrées dans le système de gestion de la qualité de manière à ce que l'on puisse en tirer des enseignements et procéder à des améliorations. En 2020, l'OEB a classé les éléments recueillis lors des réunions du groupe de travail du SACEPO sur la qualité en sept catégories de critères de qualité. En 2021, l'OEB réexaminera sa politique qualité et recueillera les éléments relatifs à la qualité des brevets pour établir une nouvelle charte sur la qualité des brevets.

Des groupes d'utilisateurs ont souligné que la cohérence, l'harmonisation et la prévisibilité étaient essentielles pour renforcer la confiance en la qualité des services de l'OEB.

L'OEB peut également contacter les utilisateurs à d'autres occasions : réunions avec les examinateurs et réunions de haut niveau avec les principaux utilisateurs, journées des utilisateurs, événements dédiés à la rédaction des revendications, et programme *Praktika Extern* s'adressant à la fois aux examinateurs et aux agents des formalités.

En 2020, 300 agents de la DG 1 ont été en contact avec quelque 190 partenaires externes lors de 200 missions virtuelles environ.

## 7.2 Réunions avec les utilisateurs

*Les activités de l'OEB en matière de sensibilisation des utilisateurs ont été également touchées par la situation de 2020 mais plutôt que d'attendre et jusqu'à ce que la pandémie soit terminée, l'Office a recours aux nouvelles technologies, qui lui permettent de rester en contact étroit avec les utilisateurs.*

*L'OEB a opté pour des réunions virtuelles afin de rester à l'écoute des demandeurs pendant la pandémie. Les longs déplacements professionnels ont été remplacés par des réunions régulières à distance de quelques heures seulement.*

*De nombreux séminaires et formations ont eu lieu aussi en mode virtuel. Ces nouvelles manières de dialoguer avec les parties prenantes font de l'Office une organisation non seulement plus responsable sur le plan environnemental mais aussi plus transparente et accessible.*

*"J'espère que nous accueillerons tous favorablement les avantages de ces réunions en ligne. Non seulement elles nous garantissent de pouvoir continuer nos discussions sur la qualité mais elles nous permettent d'accueillir un plus grand nombre et une plus grande diversité de participants." – António Campinos.*

*Le groupe de travail du SACEPO sur la qualité a été créé pour dialoguer avec les utilisateurs et recueillir leur avis sur la qualité pratiquée par l'OEB. Le groupe comprend des représentants d'associations d'utilisateurs de tous les pays IP5 et d'industriels européens. Le groupe, qui s'est réuni pour la cinquième fois en 2020, a montré que l'OEB pouvait rassembler ses utilisateurs du monde entier et organiser des échanges efficaces, même sous une forme élargie et virtuelle.*

*L'OEB s'attache actuellement à intensifier le rôle du SACEPO pour que ses représentants aient davantage leur mot à dire sur l'avenir de l'OEB. L'Office a plus que triplé la taille du groupe de travail du SACEPO sur la qualité et créé quatre branches régionales : Amériques, Europe et pays voisins, Afrique et Moyen-Orient, Asie et Océanie.*

*À compter de 2021, 72 participants venant de 40 pays se réuniront au sein de ces quatre branches régionales afin de promouvoir des échanges encore plus productifs sur les questions de qualité.*

En 2020, en raison de la pandémie, le SACEPO s'est réuni pour la première fois en mode virtuel.

## 7.3 Coopération avec les États membres de l'OEB

### 7.3.1 Facilitation des échanges entre examinateurs

Le cadre de la politique de coopération avec les États membres, défini dans le Plan stratégique 2023, prévoit la possibilité d'organiser des plateformes pour des discussions bilatérales entre les examinateurs de l'Office et les offices nationaux des brevets des États membres de l'OEB, l'objectif étant d'échanger sur les procédures de brevet dans un domaine technique en particulier. Ces événements sont censés contribuer à un échange de connaissances, à la sensibilisation du public visé et à la qualité des pratiques et procédures européennes de brevet ainsi qu'à leur harmonisation avec le réseau européen en matière de brevets (REB), tout en permettant aux utilisateurs, universités et professionnels des brevets d'intervenir dans la discussion. En 2020, des plateformes de discussion ont été organisées avec les offices nationaux de PI français, espagnol et suédois.

### 7.3.2 Cartographie des procédures avec les États membres

Un projet de coopération a démarré en 2020 entre l'OEB et dix de ses États membres, travaillant étroitement pour établir des cartes de leurs principales procédures de brevet. Cette cartographie rend possibles les autres activités définies dans le Plan stratégique 2023 comme l'harmonisation des pratiques et le développement d'outils durables. Elle permet surtout de définir des indicateurs de qualité communs pour les procédures de brevet au sein du réseau européen en matière de brevets (REB).

Les États membres ont principalement cartographié et approuvé les procédures suivantes : dépôt, recherche, examen, publication, procédure post-délivrance (opposition, limitation et révocation) et validation de brevets européens.

Ce projet aboutira aux résultats suivants :

- établissement d'une vue d'ensemble cohérente et harmonisée de toute la procédure de délivrance d'un brevet sur l'ensemble des États membres ;
- mise en place d'une base de référence permettant de définir les exigences requises pour le développement à venir d'outils durables destinés au REB ;
- réduction des efforts nécessaires à l'analyse des activités (à la fois en termes de coût et de durée) pour d'autres projets de coopération informatique, par ex. : outils du front office, outils du back office modulaire et harmonisation des pratiques ;
- opportunité pour les participants de comparer, simplifier ou rationaliser leurs procédures.

Les prochaines étapes consisteront à élargir le travail de cartographie des procédures pour y intégrer d'autres États membres.

## 7.4 Chargés de compte

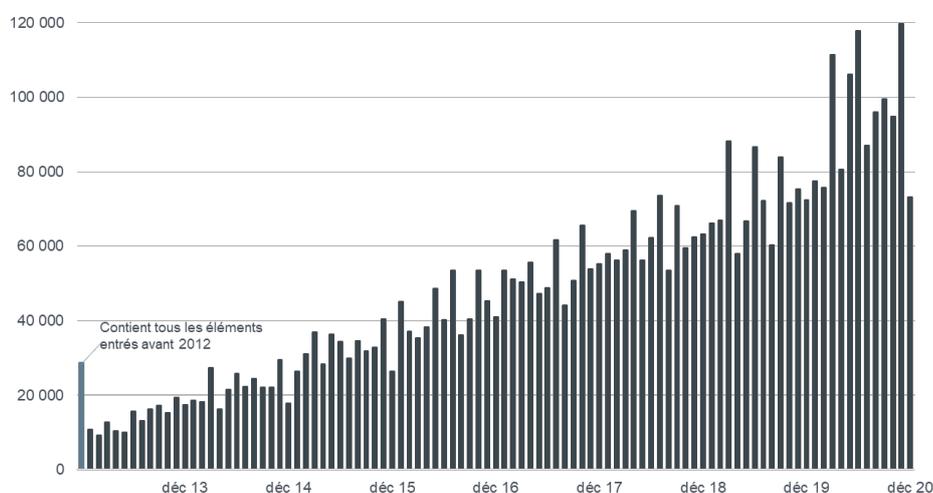
Les neuf chargés de compte de l'OEB sont les interlocuteurs directs de plus de 600 utilisateurs venant des régions IP5. Les chargés de compte veillent à promouvoir les outils et services électroniques de l'OEB et à accompagner les utilisateurs en leur apportant des conseils d'experts en matière de procédure.

Les offices participant au groupe de travail du projet et à cette première activité sont les offices des pays suivants : AT, BE, DK, EE, IS, PT, RS, SI, TR et Royaume-Uni. L'EIPO participe également activement à ce groupe. Un rapport intermédiaire détaillé devrait être publié séparément très prochainement.

Début 2020, l'équipe de chargés de compte a demandé aux utilisateurs comment l'OEB pourrait les assister au mieux pendant la crise de la COVID-19. Les chargés de compte ont contribué dans une large mesure à l'organisation d'initiatives de sensibilisation dans ce nouvel environnement virtuel. Ils ont aussi activement encouragé l'utilisation du service de messagerie électronique Mailbox, ce qui a permis à un nombre encore plus élevé d'utilisateurs que précédemment de recevoir les notifications de l'OEB par voie électronique.

La liste des notifications envoyées via la Mailbox ne cesse de s'élargir, rendant ce service de plus en plus attractif pour les utilisateurs. D'autres types de notifications, notamment celles émanant des chambres de recours, seront ajoutés en 2021.

Figure 32 – Évolution du nombre d'éléments de courrier électronique envoyés chaque mois à la Mailbox de l'OEB



	2017	2018	2019	2020
Éléments de courrier électronique	638 003	744 708	868 646	1 139 342
Différence (%) par rapport à l'année précédente	+24,0%	+16,7%	+16,6%	+31,2%

Source : OEB

## 7.5 Échanges avec les utilisateurs pour améliorer la qualité des demandes entrantes

Un brevet européen de haute qualité est le produit du travail des inventeurs, de leurs mandataires et de l'OEB. L'utilisateur comme le public peut compter sur des normes professionnelles du plus haut niveau s'agissant de nos services. Dans ces conditions, la qualité commence par une rédaction minutieuse de la demande, qui permettra en échange à l'OEB de fournir un rapport de recherche et une opinion écrite de haute qualité, avec une indication précise du résultat auquel pourrait aboutir la phase d'examen.

En 2020, l'OEB a pris les premières mesures en vue d'une analyse des données permettant d'évaluer la qualité des documents reçus. Lors de la première phase du projet, trois insuffisances en termes de procédure ont été recensées : taille incorrecte des marges, taille incorrecte de la police de caractère utilisée et qualité insuffisante des dessins. La deuxième phase du projet, l'analyse des insuffisances de fond, débutera en 2021. L'objectif de l'OEB est de soutenir les efforts des demandeurs pour améliorer la qualité de leurs demandes, en leur permettant de s'échanger les résultats de ces analyses et en travaillant avec eux via les chargés de compte afin de déterminer comment promouvoir les meilleures pratiques.

Les trois premières insuffisances en termes de qualité que les chargés de compte auront à combler sont les suivantes :

- qualité insuffisante des dessins (règle 46(2)) ;
- taille incorrecte des marges (règle 49(5) et règle 46(1)) ;
- utilisation d'une police de petite taille (règle 49(8) et règle 46(2)(g)).

## 7.6 Requêtes

L'unité centrale de l'OEB chargée des requêtes en première ligne répond rapidement aux requêtes des utilisateurs. En 2020, 71 385 requêtes d'utilisateurs ont été résolues, dont 93,5 % dans les délais.

## 7.7 Réclamations

L'unité de l'OEB chargée de traiter les réclamations étudie chacune des réclamations qu'elle reçoit et prend les mesures appropriées pour y remédier. L'unité envoie une réponse détaillée à l'auteur de la réclamation sous 20 jours ouvrés.

En 2020, l'OEB a reçu 374 réclamations concernant essentiellement des problèmes de procédure et des problèmes de fond. Les questions soulevées par les auteurs des réclamations sont prises en compte dans les plans d'action pour la qualité et dans le projet Engagement pour la qualité – SP2023.

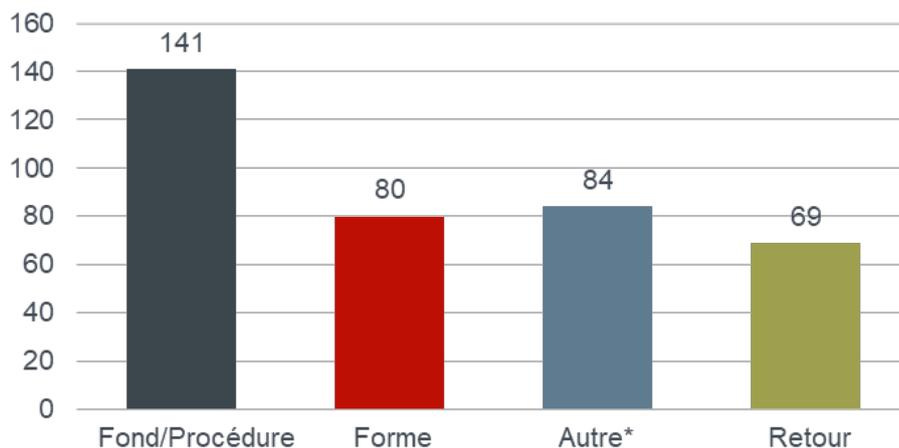
L'OEB met actuellement en place le Bureau de l'Ombuds, chargé de trouver de nouveaux moyens d'aider les partenaires internes et externes à remettre sur les rails des processus se trouvant dans une impasse.

L'OEB propose un outil en ligne pratique<sup>3</sup> pour le dépôt des réclamations, permettant aux utilisateurs d'attirer plus facilement l'attention de l'Office sur d'éventuels problèmes.

---

<sup>3</sup> [www.epo.org/complaints](http://www.epo.org/complaints)

Figure 33 – Réclamations par type



\*Aspects liés à la COVID-19 ; équipement en salle pour les mandataires et avocats ; services en ligne ; réclamations déposées par des inventeurs privés.

Source : OEB

## 7.8 Enquête de satisfaction des utilisateurs

L'OEB a redéfini ses enquêtes de satisfaction des utilisateurs en étroite collaboration avec des représentants de sa communauté d'utilisateurs, afin de recenser leurs besoins et de cibler ses efforts d'amélioration en conséquence. Cinq enquêtes sont orientées de manière à mieux faire comprendre le niveau de satisfaction concernant tous les aspects de la procédure de délivrance des brevets de bout en bout. Une autre enquête vise à aider à prévoir la demande de brevets. Les résultats de ces enquêtes anonymes ainsi que les modifications apportées en conséquence sont publiés sur le site Internet de l'OEB.

En 2020, le magazine Intellectual Asset Management a publié son enquête comparative annuelle, au cours de laquelle les utilisateurs ont classé l'OEB premier parmi les principaux offices de PI du monde pour la neuvième année consécutive.

## 8. Conclusion

L'OEB espère avoir réussi à démontrer au travers de ce rapport que la qualité est au cœur de toutes ses actions : conception, soutien, valeurs partagées, critères quantitatifs, formation continue et dialogue.

L'OEB croit en la collaboration avec les utilisateurs, les États membres et les organisations partenaires grâce à un dialogue ouvert et transparent. Cette collaboration est le reflet de valeurs partagées, élément fondamental déterminant l'impact global et par conséquent la qualité du travail de l'OEB : un brevet européen peut devenir brevet national dans 38 États membres, deux États européens autorisant l'extension et quatre États autorisant la validation,

représentant une population de plus de 700 millions de personnes au total. En outre, les produits de l'OEB sont au centre de la politique de réutilisation et d'échange appliquée dans le cadre de neuf partenariats renforcés et 16 accords PPH.

L'OEB vise l'excellence tout au long de la procédure de délivrance d'un brevet : depuis l'appel de l'utilisateur (temps d'attente au téléphone pour obtenir une réponse) jusqu'à tout ce qui contribue à la procédure, y compris les outils informatiques. L'OEB s'appuiera naturellement sur la qualité de ses produits et services de recherche, d'examen et d'opposition mais les fruits du programme stratégique sur la qualité et l'intégration de pratiques rigoureuses dans son système de gestion amélioreront encore davantage la qualité à l'OEB.

Le Rapport sur la qualité 2020 est le cinquième depuis 2016. Ces rapports présentent les actions menées par l'OEB pendant l'année pour améliorer la qualité de ses produits et services. L'OEB est convaincu de l'importance de la transparence pour donner au système de brevet toute sa crédibilité. Ce rapport vous indique donc là où nous sommes et là où nous souhaitons être. À vous de nous dire (à l'adresse : [quality@epo.org](mailto:quality@epo.org)) si nous avons atteint ce but.