



De la réflexion à l'action :

Feuille de route pour l'amélioration des services de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada



Vision

L'objectif de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) est d'accroître la satisfaction des clients en harmonisant les améliorations des services avec l'évolution de leurs besoins. Nous renforcerons l'écosystème de l'innovation au Canada en fournissant aux clients des services de haute qualité, modernisés et en temps opportun.



Principes de service

- Axé sur le client
- Fondé sur les données
- Accessible par défaut et inclusif par conception
- Priorité au numérique et évolution numérique



Notre processus d'amélioration continue

01.

Suivre de manière proactive les rétroactions des clients

02.

Favoriser les améliorations de service en orientant les projets selon les besoins des clients

03.

Communiquer les priorités du service à nos clients et aux intervenants

04.

Favoriser une culture axée sur le client

Notre approche fondée sur les données

Les résultats du Sondage sur la satisfaction de la clientèle (2022) ont souligné 4 principaux facteurs de la satisfaction de la clientèle :

- ✓ Processus de demande
- ✓ Rapidité des décisions
- ✓ Processus d'examen
- ✓ Le personnel de l'OPIC dépasse les attentes



* Les clients divers font parfois appel à un agent et échangent parfois eux-mêmes avec l'OPIC.

Nos objectifs de service



Processus de demande

Des renseignements précis sont fournis aux clients, le processus de dépôt est efficace, les formulaires sont faciles à utiliser et les clients sont satisfaits du processus de demande.



Processus d'examen

Des examinateurs et des examinatrices compétents et bien informés adaptent le processus d'examen aux besoins des clients, tout en maintenant une cohérence dans la prise de décisions et en assurant une communication claire et compréhensible avec les clients.



Rapidité des décisions

Les clients reçoivent en temps opportun les premières décisions du Bureau ainsi que les décisions du Bureau subséquentes.



Dépasser les attentes

Les membres du personnel résolvent les problèmes de manière efficace et professionnelle, tout en faisant preuve d'une grande compréhension des besoins des clients. Ils reconnaissent leur rôle dans le processus de PI et maintiennent des délais de réponse raisonnables aux demandes de renseignements et aux requêtes.



Nos objectifs

Améliorer de **10 %** la satisfaction générale de la clientèle d'ici le Sondage sur la satisfaction de la clientèle de 2028

Feuille de route pour l'amélioration des services de l'OPIC

Nos piliers et la chronologie pour améliorer la satisfaction générale de la clientèle

	Année 1 2023-2024	Année 2 2024-2025	Année 3 2025-2026
 Personnes Améliorer le service à la clientèle et simplifier les processus	Marques de commerce et dessins industriels <ul style="list-style-type: none">✓ Poursuite de la mise en œuvre du Plan de redressement✓ Recrutement de 127 nouveaux examinateurs et examinatrices de marques de commerce et de 10 nouveaux examinateurs et examinatrices de dessins industriels✓ Mise en place d'un système permettant aux clients de recommander des ajouts au Manuel des produits et des services (Le Manuel) (2022)	À l'échelle de l'OPIC <ul style="list-style-type: none">• Publier la Stratégie de service• Élaborer de nouvelles ressources pour les clients non représentés• Lancer un programme de formation à l'excellence du service Marques de commerce et dessins industriels <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre le programme de perfectionnement professionnel, y compris la formation avancée des examinateurs et des examinatrices de dessins industriels	À l'échelle de l'OPIC <ul style="list-style-type: none">• Améliorer la transparence du processus de demande en fournissant aux clients des renseignements tels que les temps d'attente• Poursuivre le déploiement du programme de formation à l'excellence du service Sensibilisation et éducation à la PI <ul style="list-style-type: none">• Lancer de nouvelles ressources pour les clients non représentés
 Processus Améliorer nos processus afin de rendre les services plus axés sur le client	Brevets <ul style="list-style-type: none">✓ Mise en œuvre des modifications apportées aux <i>Règles sur les brevets</i> (taxe pour les revendications excédentaires, demande de poursuite de l'examen, avis d'acceptation conditionnelle) (2022) Commission des oppositions des marques de commerce <ul style="list-style-type: none">✓ Amélioration des cibles de rendement✓ Amélioration des délais des audiences de la Commission des oppositions des marques de commerce en réduisant le temps nécessaire pour fixer les dates d'audience✓ Processus écourtés par la réduction de certaines prolongations de délai accordées aux parties	À l'échelle de l'OPIC <ul style="list-style-type: none">• Améliorer les processus de gestion des demandes de renseignements des clients de l'OPIC Brevets <ul style="list-style-type: none">• Continuer à optimiser le processus d'examen des brevets Marques de commerce et dessins industriels <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre la mise en œuvre du Plan de redressement• Simplifier les premiers rapports et les décisions ultérieures• Publier des lignes directrices sur la spécificité des produits et services• Élaborer un cadre de qualité• Enrichir le Manuel• Améliorer les demandes de dessins industriels avec une durée d'instance élevée• Introduire un processus de correction pour les demandes liées à l'Arrangement de la Haye• Élaborer des lignes directrices pour améliorer l'uniformité du processus de recherche de dessins industriels	À l'échelle de l'OPIC <ul style="list-style-type: none">• Introduire une solution de gestion centralisée des appels
 Données et outils Permettre de prendre des décisions fondées sur des données qui améliorent la prestation de services et l'établissement de rapports en général	Marques de commerce et dessins industriels <ul style="list-style-type: none">✓ Services électroniques pour les agents et agentes (2022)✓ Lancement d'un nouveau service de récupération de la correspondance en ligne et d'une correspondance électronique en temps réel✓ Lancement d'un outil de modification électronique✓ Lancement de services électroniques supplémentaires pour les dessins industriels permettant de demander un sursis à l'enregistrement, l'avancement de l'examen ainsi que la désignation et la révocation d'agents	Brevets <ul style="list-style-type: none">✓ Lancement du nouveau portail MonOPIC Brevets Marques de commerce et dessins industriels <ul style="list-style-type: none">• Améliorer les services électroniques des dessins industriels• Améliorer les lettres d'évaluation préalable; automatiser l'envoi des lettres aux demandeurs ou requérants, vérifier la conformité de la demande et inviter à des révisions en utilisant des listes préapprouvées lorsque nécessaire• Mettre en place un outil d'aide à la rédaction des rapports subséquents et pour les demandes relevant du Protocole de Madrid	À l'échelle de l'OPIC <ul style="list-style-type: none">• Lancer le Sondage sur la satisfaction de la clientèle 2025 Brevets <ul style="list-style-type: none">• Poursuivre le déploiement de nouvelles fonctionnalités du portail MonOPIC Brevets