



OFFICE DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE DU CANADA SONDAGE SUR LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE 2022 – RAPPORT

Préparé pour Innovation, Sciences et Développement économique Canada

Nom du fournisseur : Environics Research Group

Numéro de contrat : U1400-222121/001/CY

Valeur du contrat : 83 366,09 \$

Date d'attribution des services : 18 janvier 2022

Date de remise : 16 novembre 2022

Numéro d'enregistrement : ROP 098-21

Pour de plus amples renseignements sur ce rapport, veuillez
communiquer avec Innovation, Sciences et Développement
économique Canada, à l'adresse :

ic.publicopinionresearch-recherchesurlopinionpublique.ic@canada.ca

Cette publication est également accessible en ligne : <https://ised-isde.canada.ca/site/recherche-opinion-publique/fr>.
Pour obtenir un exemplaire de cette publication ou un format substitut (Braille, gros caractères, etc.), veuillez remplir le formulaire de demande de publications : www.ic.gc.ca/demande-publication ou communiquer avec :

Centre de services Web
Innovation, Sciences et Développement économique Canada
Édifice C.D. Howe
235, rue Queen
Ottawa (Ontario) K1A 0H5
Canada

Téléphone (sans frais au Canada) : 1 800 328-6189
Téléphone (international) : 613 954-5031
ATS (pour les personnes ayant une déficience auditive) : 1 866-694-8389
Heures de bureau : de 8 h 30 à 17 h (heure de l'Est)
Adresse courriel : ISED@canada.ca

Autorisation de reproduction

À moins d'indication contraire, l'information contenue dans cette publication peut être reproduite, en tout ou en partie et par quelque moyen que ce soit, sans frais et sans autre permission du ministère de l'Industrie, pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que le ministère de l'Industrie soit mentionné comme organisme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec le ministère de l'Industrie ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, veuillez demander l'affranchissement du droit d'auteur de la Couronne : www.ic.gc.ca/demande-droitdauteur ou communiquer avec le Centre de services Web aux coordonnées ci-dessus.

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre de l'Industrie, 2022.

N° de catalogue lu71-4/56-2022F-PDF
ISBN 978-0-660-46749-8

Also available in English under the title *2022 Canadian Intellectual Property Office Client Satisfaction Survey*.



Table des matières

RÉSUMÉ DU RAPPORT	i
I INTRODUCTION	1
II CONSTATATIONS DÉTAILLÉES	3
A. SATISFACTION GLOBALE ET À L'ÉGARD DES VOIES DE COMMUNICATION	3
B. PROCESSUS DE DEMANDE	6
C. EXAMEN	11
D. ENREGISTREMENT OU OCTROI	19
E. AUTRES ASPECTS RELATIFS AUX SERVICES	21
F. AUTRES SERVICES	35
G. SERVICES D'INFORMATION	39
H. ANALYSE DES PRINCIPAUX FACTEURS D'INFLUENCE	43
I. PROFIL DES CLIENTS	46
CONCLUSIONS	56
ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE	57
ANNEXE B – QUESTIONNAIRE	62



RÉSUMÉ DU RAPPORT

A. CONTEXTE ET OBJECTIFS

Le sondage de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) sur la satisfaction de la clientèle a été conçu de façon à servir d'outil de mesure normalisé de la satisfaction de la clientèle. Un sondage initial a été mené en 2017-2018 afin d'établir des mesures de référence. En 2022, l'OPIC a confié la deuxième vague de cette étude à Environics Research afin d'évaluer dans quelle mesure des facteurs récents ont influencé les opinions des clients sur la prestation de services de l'OPIC.

Les objectifs précis de cette étude étaient les suivants:

- Élaborer une série d'outils de mesure de la performance en matière de satisfaction de la clientèle pour l'OPIC.
- Donner un aperçu des priorités des clients de l'OPIC en ce qui concerne la prestation de services.
- Recueillir des données venant appuyer les autres besoins en matière de veille économique liés aux clients de l'OPIC.

Depuis 2018, de nombreux facteurs influent sur la prestation des services de l'OPIC. Les principaux facteurs sont les suivants:

- L'OPIC a adhéré à cinq (5) traités internationaux qui ont mis en place un système à deux volets (national et international), et l'organisme comme les clients ont dû s'adapter au cadre législatif modernisé et à de nouveaux processus opérationnels. La récente adhésion à ces traités et la mise en œuvre d'accords commerciaux ont modifié la nature des droits de propriété intellectuelle (PI) et la demande pour ceux-ci.
- À la suite de la mise en œuvre des traités, l'OPIC a connu une augmentation sans précédent du nombre de demandes de PI, ce qui a donné lieu à des retards et a fait augmenter les temps de traitement, avec des conséquences directes sur les clients.
- La COVID-19 a aussi apporté son lot de nouveaux défis; l'OPIC a connu des perturbations imprévues de ses activités et de ses services au début de la pandémie et a dû rapidement passer à des mesures d'atténuation afin de limiter les répercussions sur la prestation de services et ses clients. De plus, les dépôts de demandes de PI ont défié les tendances historiques et affiché une croissance constante, ce qui a nui à la capacité de l'OPIC de surmonter des niveaux records d'activités liées à la PI.
- La modernisation des TI s'est accélérée au cours de la pandémie afin de maintenir la productivité des employés en télétravail. Cela s'est traduit par une réduction de la consommation de papier dans les interactions de l'OPIC avec la clientèle et le recours à de nouvelles plateformes virtuelles.
- L'OPIC fait face à un déficit structurel, car les frais n'ont pas été rajustés pour tenir compte de la hausse des coûts de la prestation des services au cours des 17 dernières années, ce qui a entravé la capacité de l'organisation à relever les défis et à améliorer l'expérience des clients.

En raison de la nature extraordinaire de ces facteurs contextuels survenus dans un laps de temps relativement court, il est clair que le paysage opérationnel de l'OPIC a radicalement changé depuis 2018. Étant donné que bon nombre de ces facteurs influent fortement sur les perceptions de la clientèle, l'OPIC prend plus de temps pour mieux comprendre et mettre en contexte les résultats, afin de mieux connaître sa clientèle et ses défis, ainsi que de déterminer des possibilités significatives et pertinentes.

En 2022, l'OPIC a également défini un nouveau segment de clientèle pour cette recherche : le personnel professionnel de la PI autre que des agents ou agentes. L'ajout de ce segment est conforme à la récente recherche sur la clientèle de l'OPIC, qui confirme qu'il s'agit d'un segment clé de la clientèle qui interagit directement avec les services de l'OPIC. L'inclusion des professionnels de la PI en 2022 rend la cote de satisfaction globale plus inclusive et plus fidèle à l'expérience de l'ensemble de la clientèle.

Compte tenu des changements survenus dans le paysage opérationnel et des modifications apportées dans la base de sondage de 2022, aucune comparaison directe n'est effectuée avec les résultats du sondage de 2018.

B. MÉTHODOLOGIE

Le projet de recherche consistait en un sondage en ligne mené du 21 avril au 27 juin 2022 auprès de 1 517 clients de l'OPIC (y compris des agents, des clients représentés et non représentés et des professionnels de la PI qui ne sont pas des agents).

Les listes de contacts fournies par l'OPIC comprenaient quatre groupes de clients : les agents, les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents (une nouvelle catégorie en 2022), les clients non représentés et les clients représentés. Les deux derniers groupes représentent des demandeurs canadiens qui, au cours des 24 derniers mois, ont obtenu l'octroi ou l'enregistrement de droits de PI, ont vu leur demande refusée, abandonnée ou retirée, ou encore avaient une demande toujours en cours de traitement. Le groupe d'agents comprend des agents titulaires de permis représentant des clients nationaux et internationaux. Les dossiers dépourvus d'adresse courriel ainsi que les doublons ont été supprimés. Le sondage se veut une tentative de recensement de tous les clients admissibles dont l'adresse courriel était disponible. Ainsi, puisqu'aucun échantillon n'a été sélectionné, la marge d'erreur d'échantillonnage ne s'applique pas.

La répartition définitive des entrevues achevées, selon le type de clients et le secteur d'activité, est la suivante :

	Brevet	DI	MC	Total	% pondéré
Agents	80	56	193	329	14 %
Clients non représentés	119	28	745	892	65 %
Clients représentés	5	3	12	20	9 %
Clients divers*	23	3	65	91	
Total, à l'exclusion des pros de la PI	227	90	1 015	1 332	88 %
Professionnels de la PI non-agents	63	40	82	185	12 %
Total	290	130	1 097	1 517	100 %

* Les clients divers sont les personnes ayant indiqué qu'elles ont parfois fait appel à un agent et parfois elles-mêmes échangé avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois. Aucun quota n'a été fixé pour ce groupe.

La façon dont le sondage était programmé permettait de sélectionner, lorsque des clients indiquaient avoir mené des activités dans plus d'un secteur au cours des 24 derniers mois, un seul de ces secteurs à propos duquel ils devaient répondre, en privilégiant ceux dont les échantillons étaient les plus faibles (dessins industriels et brevets), afin de leur assurer une représentation adéquate dans les données.

Les données ont été également pondérées de façon à correspondre au pourcentage d'agents, de clients non représentés et de clients représentés obtenus en 2018. Les professionnels de la PI ont été inclus de façon proportionnelle à leur fréquence de réponse réelle (semblable au pourcentage d'adresses courriel de professionnels de la PI dans le fichier d'échantillon fourni par l'OPIC).

Une description plus détaillée de la méthodologie utilisée est présentée à l'annexe A du présent rapport, tandis que le questionnaire du sondage se trouve à l'annexe B.

C. VALEUR DU CONTRAT

La valeur de ce contrat s'élève à 83 366,09 \$ (TVH incluse).

D. RAPPORT

Le présent rapport commence par un résumé des principales constatations et conclusions de l'étude, suivi d'une analyse détaillée des données du sondage. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble de tableaux présentant les résultats obtenus à toutes les questions quantitatives du sondage, en fonction de segments de la population définis par groupes de clients, types de PI, régions et autres sous-groupes. Dans l'analyse détaillée, chacun de ces tableaux est associé à une question du sondage.

(Remarque : Dans le présent rapport, les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentage, à moins d'indication contraire. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l'arrondissement.)

E. UTILISATION DES CONSTATATIONS DE LA RECHERCHE

Le sondage de l'OPIC sur la satisfaction de la clientèle se veut un outil de mesure normalisé de la satisfaction de la clientèle visant à évaluer les tendances et les progrès observés au fil du temps.

Le rapport tiré de la vague de 2022 regroupe des commentaires instructifs de la part des clients et intervenants sur la qualité perçue des services offerts. L'OPIC se servira de ces renseignements pour cerner les améliorations à apporter à ses services. Dans l'avenir, l'OPIC entend continuer à mesurer et à surveiller la mise en place d'un modèle de prestation de services et à communiquer les résultats de ses démarches par des mécanismes tels que son rapport annuel. L'organisme vise ainsi à s'assurer que ses clients et intervenants ont accès aux informations communiquées au sujet de ses efforts continus d'amélioration.

F. PRINCIPALES CONSTATATIONS

Les résultats du sondage révèlent que la satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC est partagée. Plus du tiers des clients (37 %) se montrent satisfaits, mais un pourcentage semblable (39 %) sont insatisfaits, tandis que le quart (24 %) sont neutres à ce sujet. Le niveau de satisfaction est semblable chez les agents et les clients non représentés.

- Le niveau de satisfaction est relativement *plus élevé* lorsqu'il est question des services liés au dépôt d'une demande (45 % de ceux ayant déposé une demande au cours de 24 derniers mois se disent satisfaits), et relativement *plus faible* lorsqu'il est question des services liés à l'examen des demandes (30 %) et à la qualité des décisions administratives (26 %). Ce dernier résultat reflète également le pourcentage relativement élevé de clients qui n'ont pas pu formuler d'opinion (36 %).
- La satisfaction à l'égard des services est liée à l'obtention de l'octroi ou de l'enregistrement de droits de PI. La satisfaction globale et celle à l'égard d'aspects précis des services sont généralement plus élevées chez les personnes qui ont obtenu l'enregistrement de leur marque ou l'octroi d'un brevet au cours des 24 derniers mois, ce qui représente 74 % des agents (qui ont plusieurs clients), mais seulement le quart (23 %) des clients non représentés.

L'étude indique 2 domaines principaux où les attentes en matière de service ne sont pas satisfaites, et qui permettent d'expliquer les niveaux de satisfaction mitigés :

- Préoccupations concernant la lenteur du service : Actuellement, 3 personnes sur 10 (29 %) sont d'accord pour dire que les décisions administratives de l'OPIC sont reçues dans un délai raisonnable dans le cas des premières décisions administratives, tandis que le quart (24 %) des personnes sont de cet avis en ce qui concerne les décisions administratives subséquentes. Le tiers des agents et agentes qui ont réussi à obtenir un enregistrement ou un octroi de droits de PI (pour leur clientèle) au cours des 24 derniers mois sont satisfaits du délai de traitement (bien que la satisfaction soit plus élevée chez la clientèle non représentée, le taux atteignant 49 %). De plus, la clientèle insatisfaite du dépôt ou de l'examen cite la lenteur du processus comme principale raison.
- Préoccupations concernant le manque d'information : Face à des retards dans la prestation des services, la clientèle semble rechercher un point de contact et/ou des mises à jour de la part de l'OPIC. Une personne sur 3 est satisfaite de l'accès aux services de l'OPIC dans l'ensemble, et autant de personnes (34 %) ne le sont pas. Tout au plus 4 personnes sur 10 conviennent qu'elles ont pu avoir accès au personnel et à des documents de l'OPIC et qu'elles étaient au courant de l'état de leur demande de PI du début à la fin. Les agents et agentes s'inquiètent davantage de leur capacité à joindre le personnel de l'OPIC pour lui poser des questions, tandis que la clientèle non représentée a tendance à mettre l'accent sur son incapacité à connaître l'état de sa demande.

La pandémie de COVID-19 a transformé l'environnement des services gouvernementaux et accru l'importance des canaux numériques. Le site Web de l'OPIC est le canal le plus utilisé, suivi par le courrier électronique et le téléphone (ce dernier moyen de communication est particulièrement utilisé chez les agents et agentes et le personnel professionnel de la PI). Sans surprise, les canaux non électroniques pour joindre l'OPIC ont été utilisés de façon limitée au cours des 24 derniers mois.

- Dans ce contexte, l'OPIC a obtenu des résultats relativement élevés (parmi les plus élevés du sondage) sur la facilité à trouver ses services en ligne (51 %), la facilité à effectuer des transactions en ligne (56 %) et de la présence des renseignements recherchés sur le site Web (51 %).

Il est important de noter que ces résultats représentent des niveaux de satisfaction généraux pour tous les types de PI administrés par l'OPIC. Dans la plupart des cas, ce rapport montre qu'il existe des différences notables dans les résultats entre les brevets et les marques de commerce. En effet, la satisfaction globale a tendance à être plus élevée dans le cas des brevets que dans celui des marques de commerce.

Étant donné le grand nombre d'aspects des services qui ont été évalués, une analyse approfondie a été réalisée afin de déterminer lesquels de ces aspects constituent des éléments moteurs, ou facteurs de premier plan influençant la satisfaction générale des clients à l'endroit des services de l'organisme. Le processus d'examen constitue un facteur clé de la satisfaction globale, et ce pour tous les types de clients. Le processus de présentation d'une demande et le fait pour le personnel de l'OPIC de ne ménager aucun effort sont des facteurs importants pour les clients non représentés, qui ont souvent besoin d'un soutien supplémentaire pour naviguer dans le système de propriété intellectuelle. La rapidité a eu davantage d'incidence sur la satisfaction globale des agents, qui veulent un processus efficace. Ainsi, la mesure dans laquelle l'OPIC saura répondre à ces problèmes ou préoccupations dans chacun de ces aspects sera ce qui contribuera le plus à l'amélioration du niveau de satisfaction globale de ses clients à l'endroit de ses services.

Les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents ont été inclus pour la première fois dans le sondage de 2022. En tant que professionnels expérimentés dans leur domaine (six sur dix détiennent plus de dix ans d'expérience), ce groupe de répondants affichent des opinions largement semblables à celles des agents en ce qui concerne les services de l'OPIC. Ils ont toutefois tendance à percevoir de façon plus favorable leur capacité de se retrouver dans le processus de présentation de demande (p. ex., remplir facilement les formulaires, interroger les bases de données) ainsi que la convivialité des services en ligne de l'OPIC.

G. ÉNONCÉ DE NEUTRALITÉ POLITIQUE ET COORDONNÉES

Par la présente, je certifie, en tant que vice-présidente d'Environics Research Group, que les produits livrables sont entièrement conformes aux exigences du gouvernement du Canada en matière de neutralité politique, comme elles sont définies dans la Politique sur les communications et l'image de marque du gouvernement du Canada et dans la procédure de planification et d'attribution de marchés de services de recherche sur l'opinion publique. Plus particulièrement, les produits livrables ne font aucune mention des intentions de vote électoral, des préférences quant aux partis politiques, des positions des partis ou de l'évaluation de la performance d'un parti politique ou de son chef.



Sarah Robertson
Vice-présidente, Affaires générales et publiques
Environics Research
sarah.roberson@environics.ca / 613 793-2229

I INTRODUCTION

A. CONTEXTE

L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) est un organisme de service spécial d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE). Il a pour mandat d'offrir rapidement aux clients des services de propriété intellectuelle (PI) de qualité supérieure, de sensibiliser les Canadiens à la PI et de leur permettre d'utiliser plus efficacement les droits de PI.

Il est important de recueillir des commentaires sur les services de façon systématique afin de favoriser l'amélioration continue et de faire le suivi des progrès réalisés tandis que l'OPIC poursuit la modernisation de ses services.

Le sondage de l'OPIC sur la satisfaction de la clientèle a été conçu de façon à servir d'outil de mesure normalisé de la satisfaction de la clientèle. Il a d'abord été utilisé en 2017-2018 afin d'établir des données de référence, et sera par la suite mis à jour tous les trois ans afin d'évaluer les progrès au fil du temps.

Depuis 2018, de nombreux facteurs influent sur la prestation des services de l'OPIC. Les principaux facteurs sont les suivants :

- L'OPIC a adhéré à cinq (5) traités internationaux qui ont mis en place un système à deux volets (national et international), et l'organisme comme les clients ont dû s'adapter au cadre législatif modernisé et à de nouveaux processus opérationnels. La récente adhésion à ces traités et la mise en œuvre d'accords commerciaux ont modifié la nature des droits de propriété intellectuelle (PI) et la demande pour ceux-ci.
- À la suite de la mise en œuvre des traités, l'OPIC a connu une augmentation sans précédent du nombre de demandes de PI, ce qui a donné lieu à des retards et a fait augmenter les temps de traitement, avec des conséquences directes sur les clients.
- La COVID-19 a aussi apporté son lot de nouveaux défis; l'OPIC a connu des perturbations imprévues de ses activités et de ses services au début de la pandémie et a dû rapidement passer à des mesures d'atténuation afin de limiter les répercussions sur la prestation de services et ses clients. De plus, les dépôts de demandes de PI ont défié les tendances historiques et affiché une croissance constante, ce qui a nui à la capacité de l'OPIC de surmonter des niveaux records d'activités liées à la PI.
- La modernisation des TI s'est accélérée au cours de la pandémie afin de maintenir la productivité des employés en télétravail. Cela s'est traduit par une réduction de la consommation de papier dans les interactions de l'OPIC avec la clientèle et le recours à de nouvelles plateformes virtuelles.
- L'OPIC fait face à un déficit structurel, car les frais n'ont pas été rajustés pour tenir compte de la hausse des coûts de la prestation des services au cours des 17 dernières années, ce qui a entravé la capacité de l'organisation à relever les défis et à améliorer l'expérience des clients.

Cette étude était nécessaire pour évaluer dans quelle mesure ces récents facteurs ont influencé l'opinion des clients quant à la prestation des services de l'OPIC. En plus de ces facteurs, l'OPIC est sur le point d'amorcer sa prochaine stratégie d'affaires quinquennale, en plus de réaliser un examen de ses frais, prévoyant de rajuster ceux-ci pour la première fois depuis 2004. Une meilleure compréhension de la satisfaction de la clientèle appuiera les deux initiatives et aidera l'OPIC à harmoniser ses services avec les besoins des clients à la suite de la pandémie.

B. OBJECTIFS DE L'ÉTUDE

L'OPIC cherchait à mieux comprendre les besoins de sa clientèle, à établir la priorité de ses actions et à définir la portée de ses propositions de services. De plus, la Politique sur les services et le numérique du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) mise sur la rétroaction des clients pour appuyer la prestation de services axés sur la clientèle.

Les objectifs précis de cette étude étaient les suivants :

- Élaborer une série d'outils de mesure de la performance en matière de satisfaction de la clientèle pour l'OPIC.
- Donner un aperçu des priorités des clients de l'OPIC en ce qui concerne la prestation de services.
- Recueillir des données venant appuyer les autres besoins en matière de veille économique liés aux clients de l'OPIC.

La recherche consistait en un sondage quantitatif (en ligne) comprenant des commentaires qualitatifs recueillis dans le cadre de certaines questions ouvertes. Son public cible était constitué de clients ayant présenté au moins une demande de propriété intellectuelle pour l'un des secteurs d'activité de l'OPIC (brevets, marques de commerce et dessins industriels) au cours des 24 derniers mois. L'OPIC a fourni l'échantillon de clients.

À propos du rapport

Le présent rapport présente tout d'abord un résumé des principales constatations et conclusions observées, suivi d'une analyse détaillée des résultats quantitatifs du sondage. Un document distinct renferme pour sa part un ensemble de tableaux présentant les résultats obtenus à toutes les questions du sondage, en fonction de segments tels que le type de clients et les secteurs d'activité.

Dans le présent rapport, les résultats quantitatifs sont exprimés en pourcentage, à moins d'indication contraire. Il est possible que la somme des résultats ne soit pas égale à 100 % en raison de l'arrondissement des nombres ou de réponses multiples. Il est également possible que les résultats nets mentionnés dans le texte ne correspondent pas exactement aux résultats individuels figurant dans les tableaux en raison de l'arrondissement.

Les données présentées dans le rapport sont basées sur le nombre total de répondants qui se sont vu poser chaque question, et comprennent donc les réponses de ceux n'ayant pas d'opinion (par exemple, qui n'étaient « ni en accord ni en désaccord », mais qui ont plutôt indiqué qu'ils « ne sauraient dire »). Dans la plupart des cas, le pourcentage de répondants sans opinion est modeste (moins de 10 %); il est toutefois plus élevé pour certaines questions. Par conséquent, il convient de souligner que certains niveaux d'accord ou de satisfaction sont plus faibles en raison d'un pourcentage plus élevé que la moyenne de répondants n'ayant aucune opinion quant à une caractéristique donnée des services, et non parce qu'ils sont fondamentalement faibles.

Le présent rapport n'effectue pas de comparaisons avec les données du sondage de 2018. Dans un avenir rapproché, l'OPIC procédera à une interprétation globale de ces résultats qui sera publiée en même temps qu'un plan d'action pour l'amélioration de ses services.

II CONSTATATIONS DÉTAILLÉES

A. SATISFACTION GLOBALE ET À L'ÉGARD DES VOIES DE COMMUNICATION

1. Satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC

Plus du tiers des clients de l'OPIC sont satisfaits des services fournis par l'organisme au cours des 24 derniers mois, et un pourcentage à peu près égal en sont insatisfaits.

Les trois principaux groupes de clients de l'OPIC (les agents, les clients non représentés et les clients représentés) de même que les professionnels de la PI ont été appelés à évaluer leur satisfaction globale à l'endroit des services fournis par l'organisme en ce qui concerne la propriété intellectuelle (brevets, marques de commerce ou dessins industriels, selon le secteur concerné au cours des 24 derniers mois). Les résultats sont partagés, plus du tiers des clients (37 %) étant satisfaits des services, tandis que le quart (24 %) sont neutres à ce sujet et quatre clients sur dix (39 %) en sont insatisfaits.

Niveau de satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)*	Professionnels de la PI (n = 185)	Marque de commerce (n = 1097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Net : Satisfaits	37 %	34 %	35 %	43 %	46 %	34 %	44 %	45 %
Très satisfaits	10 %	5 %	11 %	13 %	4 %	10 %	10 %	4 %
Satisfaits	27 %	29 %	23 %	30 %	42 %	24 %	34 %	41 %
Neutres	24 %	22 %	24 %	23 %	26 %	24 %	23 %	31 %
Net : Insatisfaits	39 %	44 %	41 %	34 %	27 %	42 %	33 %	24 %
Insatisfaits	20 %	26 %	20 %	15 %	23 %	21 %	19 %	17 %
Très insatisfaits	19 %	18 %	21 %	19 %	4 %	21 %	14 %	7 %

L'échantillon de clients représentés est trop petit pour être rapporté séparément (n = 20).

* Les clients divers sont les personnes ayant indiqué qu'elles ont parfois fait appel à un agent et parfois elles-mêmes échangé avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois.

Q.4 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC en ce qui concerne les [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]?

Le niveau de satisfaction globale (répondants satisfaits et très satisfaits) est plus élevé au sein des groupes suivants :

- Les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents (46 %), comparativement aux agents (34 %) et aux clients non représentés (35 %).
- Les clients ayant reçu des services concernant un dessin industriel (45 %) ou un brevet (44 %), comparativement à ceux dont les services reçus concernaient une marque de commerce (34 %).
- Les clients qui ont obtenu l'octroi ou l'enregistrement de droits de PI (48 %, contre 30 % chez ceux dont ce n'est pas le cas).

- Les clients représentés et non représentés qui travaillent au sein de grandes entreprises (53 % chez celles comptant 500 employés ou plus) ou ayant présenté plusieurs demandes de PI (46 %, contre 30 % chez ceux ayant soumis une seule demande).

2. Utilisation des voies de communication

L'ordinateur de bureau est la voie de communication la plus largement utilisée pour accéder au site Web de l'OPIC; les agents et les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents utilisent également le téléphone. Ce dernier constitue la voie de communication dont les répondants sont les plus satisfaits.

a) Voies de communication utilisées au cours des 24 derniers mois

Appelés à dire, à partir d'une liste de voies de communication, celles qu'ils avaient utilisées pour accéder aux services de l'OPIC au cours des 24 derniers mois (plusieurs réponses étaient permises), les clients affirment, en majorité, avoir consulté le site Web de l'organisme à partir d'un ordinateur de bureau (88 %); viennent ensuite le téléphone (43 %) et le courriel (37 %). Un petit pourcentage de clients ont accédé au site de l'OPIC à partir d'un appareil mobile (12 %), tandis que le service de clavardage en direct et le robot conversationnel ont chacun été utilisés par 1 % des répondants.

Relativement peu de gens ont utilisé des voies de communication non numériques, comme le courrier ordinaire (14 %) ou le télécopieur (9 %). En raison de la pandémie de COVID-19, les visites en personne n'étaient pas une voie de communication importante.

Voies de communication utilisées pour accéder aux produits et aux services de l'OPIC au cours des 24 derniers mois

Voie utilisée	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 73)*	Professionnels de la PI (n = 185)	Marque de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Site Web de l'OPIC – consulté à partir d'un ordinateur de bureau	88 %	93 %	87 %	87 %	95 %	88 %	87 %	92 %
Téléphone	43 %	68 %	35 %	35 %	68 %	38 %	64 %	48 %
Courriel	37 %	49 %	34 %	35 %	41 %	35 %	47 %	33 %
Courrier	14 %	28 %	12 %	11 %	15 %	13 %	20 %	7 %
Site Web de l'OPIC – consulté à partir d'un appareil mobile	12 %	18 %	13 %	7 %	6 %	13 %	12 %	6 %
Télécopieur	9 %	28 %	2 %	7 %	27 %	8 %	13 %	11 %
Autre (en personne, fonctions de clavardage)	2 %	1 %	2 %	2 %	6 %	2 %	3 %	0 %
Aucune de ces réponses	2 %	1 %	1 %	5 %	1 %	2 %	1 %	3 %

Q5 Lesquelles des voies de communication suivantes avez-vous utilisées afin d'accéder aux produits et aux services de l'OPIC en ce qui concerne les [brevets/marques de commerce/dessins industriels] au cours des 24 derniers mois? Veuillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

La consultation du site Web de l'OPIC à partir d'un ordinateur de bureau s'avère la voie de communication la plus utilisée par chacun des groupes de clients. Les agents sont plus susceptibles de recourir à plusieurs voies de communication, notamment le téléphone (68 %), le courriel (49 %) et le télécopieur (28 %). Les professionnels de la PI se rapprochent grandement des agents en ce qui a trait aux voies de communication utilisées pour accéder aux services de l'OPIC.

Le recours à plusieurs moyens, y compris le téléphone, le courriel et le courrier ordinaire, est plus répandu chez les clients ayant présenté une demande de brevet que chez ceux dont la demande est liée à une marque de commerce ou à un dessin industriel.

b) Satisfaction à l'égard des voies de communication

On a demandé aux utilisateurs de chaque voie de communication d'évaluer leur niveau de satisfaction à l'égard du service fourni par l'OPIC de cette façon. La majorité des utilisateurs du téléphone sont satisfaits des services qu'ils ont reçus (54 %), mais moins de la moitié se disent satisfaits des autres voies de communication.

Niveau de satisfaction à l'égard des voies de communication de l'OPIC – chez les utilisateurs de chaque voie

	Net : Satisfaits	Très satisfaits	Satisfaits	Neutres	Insatisfaits	Très insatisfaits	Net : Insatisfaits
Site Web – consulté à partir d'un ordinateur de bureau (n = 1 346)	46 %	11 %	36 %	24 %	17 %	13 %	29 %
Téléphone (n = 699)	54 %	22 %	33 %	19 %	13 %	14 %	26 %
Courriel (n = 580)	43 %	13 %	30 %	27 %	16 %	13 %	29 %
Courrier (n = 234)	38 %	11 %	27 %	26 %	14 %	22 %	36 %

Q6 Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC...?

Satisfaction nette à l'égard des services de l'OPIC, par voie de communication – chez les utilisateurs de chaque voie, par groupe de clients et type de PI

Satisfaction nette (répondants très satisfaits ou satisfaits), par voie de communication	Total en 2022	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents	Clients non représentés	Clients divers	Professionnels de la PI	Marque de commerce	Brevet	DI
Site Web (ordinateur de bureau) – n ^{bre} d'utilisateurs	1 346	307	773	79	175	970	256	120
Satisfaction nette – site Web (ordinateur de bureau)	46 %	49 %	44 %	49 %	56 %	45 %	50 %	52 %
Téléphone – n ^{bre} d'utilisateurs	699	223	315	32	125	443	191	65
Satisfaction nette – téléphone	54 %	51 %	55 %	56 %	56 %	54 %	54 %	57 %
Courriel – n ^{bre} d'utilisateurs	580	160	307	32	75	402	137	41
Satisfaction nette – courriel	43 %	44 %	42 %	47 %	48 %	46 %	40 %	34 %
Courrier ordinaire – n ^{bre} d'utilisateurs	234	93	103	10*	27*	163	61	10*
Satisfaction nette – courrier ordinaire	38 %	33 %	41 %	ETP	ETP	38 %	37 %	ETP

Q6 Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC...?

* ETP signifie que l'échantillon est trop petit pour être rapporté (< 30).

Le niveau de satisfaction à l'égard des diverses voies de communication utilisées pour la prestation de services est généralement semblable pour l'ensemble des types de clients et de PI. Il est lié à la satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC en général et, pour la plupart des voies de communication, à l'obtention de l'octroi ou de l'enregistrement des droits de PI. Le fait d'exprimer sa satisfaction en ce qui concerne la consultation du site Web de l'organisme à partir d'un ordinateur de bureau augmente de façon proportionnelle au nombre de demandes présentées.

B. PROCESSUS DE DEMANDE

1. Demande de PI présentée au cours des 24 derniers mois

Plus de huit agents sur dix et huit clients représentés sur dix ont déposé une demande de PI au cours des 24 derniers mois.

Puisque le sondage a été mené auprès de clients se trouvant à différentes étapes du processus de demande de PI, les répondants devaient indiquer s'ils avaient soumis une demande au cours des 24 derniers mois (les agents et les professionnels de la PI devaient préciser, pour leur part, s'ils avaient déposé une demande au nom d'un client). La majorité des répondants, et ce pour tous les types de clients, ont présenté des demandes durant cette période, bien que le pourcentage soit plus faible chez les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents (dont 70 % avaient présenté des demandes pour le compte d'un client).

Dépôt d'une demande de PI (brevet/marque de commerce/dessin industriel) auprès de l'OPIC au cours de la période de référence

Clients ayant soumis une demande de PI au cours des 24 derniers mois	Total en 2022 (n = 1 517)	Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)
Oui	79 %	83 %	80 %	77 %	70 %
Non	18 %	16 %	16 %	21 %	27 %
Incertains	4 %	1 %	4 %	2 %	3 %

Q7 CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous déposé une demande de PI pour [TYPE DE PI : un brevet/une marque de commerce/un dessin industriel]?

Q7 AGENT/PRO DE LA PI : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous déposé une demande de PI pour [TYPE DE PI : un brevet/une marque de commerce/un dessin industriel] au nom d'un client?

Les clients dont les réponses sont associées à une marque de commerce sont les plus susceptibles d'avoir présenté une demande (84 %), suivis par les clients dont les réponses concernent un dessin industriel (72 %); 61 % des gens dont les réponses concernent un brevet disent avoir présenté une demande. Les agents ayant des clients internationaux sont plus susceptibles que ceux dont ce n'est pas le cas d'avoir présenté une demande au cours des 24 derniers mois (83 % et 62 %, respectivement), et ce pourcentage augmente en même temps que la durée de l'expérience dans le domaine de la PI (passant de 69 % chez ceux détenant 10 ans d'expérience ou moins à 83 % chez ceux cumulant plus de 20 ans d'expérience).

2. Satisfaction globale à l'égard des services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande

Quatre répondants sur dix se disent satisfaits des services fournis par l'OPIC au cours du processus de dépôt. Le niveau de satisfaction est plus élevé parmi les agents et les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents.

Les clients ayant soumis une demande au cours de la période de référence devaient indiquer leur niveau de satisfaction à l'endroit des services fournis par l'OPIC au cours du processus de dépôt. Plus de quatre répondants sur dix (45 %) expriment une certaine satisfaction à propos des services reçus (dont 12 % qui s'en disent très satisfaits); environ deux personnes sur dix demeurent neutres, alors que le tiers des clients (33 %) se montrent insatisfaits.

Niveau de satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC durant le processus de demande de PI chez les répondants qui ont déposé une demande au cours de la période de référence

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 1 198)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 273)	Clients non représentés (n = 712)	Clients divers (n = 70)*	Professionnels de la PI (n = 129)	Marque de commerce (n = 920)	Brevet (n = 185)	DI (n = 93)
Net : Satisfaits	45 %	58 %	38 %	47 %	64 %	43 %	50 %	53 %
Très satisfaits	12 %	14 %	11 %	20 %	14 %	12 %	11 %	10 %
Satisfaits	32 %	44 %	28 %	27 %	50 %	30 %	39 %	43 %
Neutres	22 %	19 %	22 %	30 %	20 %	22 %	21 %	25 %
Net : Insatisfaits	33 %	23 %	39 %	23 %	16 %	35 %	29 %	22 %
Insatisfaits	18 %	13 %	21 %	9 %	12 %	18 %	16 %	14 %
Très insatisfaits	16 %	11 %	19 %	14 %	4 %	17 %	13 %	7 %

Q8 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande?

SOUS-GROUPE : Clients ayant soumis une demande de PI au cours des 24 derniers mois.

Le niveau de satisfaction à l'égard des services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande est plus élevé chez les professionnels de la PI (64 %) et les agents (58 %) que chez les autres clients. Il est statistiquement semblable pour tous les types de PI et est étroitement lié au niveau de satisfaction globale à l'égard de l'OPIC.

3. Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande

On a demandé aux clients insatisfaits du processus de dépôt les raisons de leur mécontentement. La principale raison invoquée est la lenteur du processus d'enregistrement par rapport à d'autres pays ou l'attente prolongée pour qu'un examinateur soit affecté à la demande (citée par 55 % des clients insatisfaits). Parmi les autres préoccupations, notons le manque de communication sur le statut des demandes ou la confirmation de réception (26 %), la complexité du processus de demande (17 %), un service à la clientèle lent ou de piètre qualité (12 %) et un site Web lent et mal conçu (7 % chacun).

Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services de l'OPIC pendant le processus de dépôt d'une demande de PI (principales réponses)

Raisons de l'insatisfaction	Total (n = 385)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 64)	Clients non représentés (n = 281)	Clients divers (n = 16) *	Professionnels de la PI (n = 21)*	Marque de commerce (n = 317)	Brevet (n = 50)	DI (n = 18)*
Processus d'enregistrement lent pour l'octroi des marques de commerce par rapport à d'autres pays/trop d'attente pour un examinateur	55 %	42 %	57 %	ETP	ETP	60 %	25 %	ETP
Aucune communication reçue pour aviser le client de l'état d'une demande/aucune confirmation de réception	26 %	9 %	30 %			28 %	18 %	
Processus de demande est difficile, compliqué/les catégories ne sont pas correctement identifiées	17 %	14 %	19 %			16 %	21 %	
Service à la clientèle lent ou incompetent, difficile à joindre, ne communique pas avec le client à temps	12 %	19 %	11 %			11 %	21 %	
Site Web lent, souvent hors d'usage, processus expiré	7 %	22 %	3 %			5 %	17 %	
Site Web mal conçu, peu convivial, difficile à naviguer	7 %	6 %	7 %			7 %	10 %	
Employés/examineurs de l'OPIC manquent de connaissances/n'ont pas reçu une formation adéquate/font trop d'erreurs	4 %	3 %	4 %			3 %	11 %	
Manque d'innovation, technologies/formulaires/services de l'OPIC sont désuets	4 %	9 %	2 %			3 %	13 %	
Autres réponses (mentionnées par 3 % ou moins de l'échantillon total)	14 %	25 %	14 %			11 %	29 %	
Je préfère ne pas répondre	9 %	13 %	8 %			8 %	9 %	

Q9 Vous avez indiqué être [] des services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande. Veuillez expliquer votre réponse.

SOUS-GROUPE : Clients qui sont insatisfaits du processus de dépôt de demande.

* ETP signifie que l'échantillon est trop petit pour être rapporté (< 30).

4. Niveau d'accord avec les énoncés sur les services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande

Les clients qui ont déposé une demande de PI au cours des 24 derniers mois sont modérément en accord avec la plupart des énoncés concernant les services fournis par l'OPIC au cours du processus.

Les clients ayant récemment déposé une demande de PI étaient appelés à indiquer, à partir d'une série d'énoncés sur les services relatifs au dépôt d'une demande qui leur étaient présentés, la mesure dans laquelle ils étaient en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Le niveau d'accord global (combinant les répondants en accord et fortement en accord avec un énoncé) est plus élevé lorsqu'il est question de savoir si la base de données de l'OPIC contenait les informations recherchées (61 %) et s'il était facile d'y faire une recherche (61 %). Le niveau d'accord avec le fait que les formulaires de demande étaient faciles à remplir et que le processus de présentation de demande était efficace est un peu plus faible, mais tout de même partagé par près de six clients sur dix (59 % et 57 %, respectivement). La moitié des clients estiment avoir été informés de tout ce qu'ils devaient faire pour présenter une demande de protection de PI (52 %). Moins de répondants se montrent d'accord avec le fait que le processus de dépôt de demande a été conçu en tenant compte de leurs besoins (47 %).

Niveau d'accord avec des énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation d'une demande de PI, chez les clients qui ont déposé une demande au cours des 24 derniers mois

Total en 2022 (n = 1 198)	Net : D'accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Il était facile de faire une recherche dans la base de données de l'OPIC	61 %	22 %	40 %	19 %	12 %	5 %	16 %	3 %
La base de données de l'OPIC contenait les informations recherchées	61 %	20 %	41 %	22 %	8 %	5 %	13 %	4 %
Les formulaires de demande étaient faciles à remplir	59 %	19 %	41 %	22 %	11 %	5 %	16 %	2 %
Le processus de présentation de demande était efficace	57 %	18 %	39 %	20 %	11 %	10 %	21 %	1 %
On vous a informé de tout ce que vous deviez faire pour présenter une demande de protection de PI	52 %	15 %	37 %	23 %	12 %	9 %	22 %	3 %
Le processus de présentation de demande a été conçu en tenant compte de vos besoins	47 %	14 %	33 %	26 %	15 %	9 %	24 %	3 %

Q10 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande?

SOUS-GROUPE : Clients ayant soumis une demande de PI au cours des 24 derniers mois

Niveau d'accord net avec des énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus de dépôt d'une demande de PI, chez les clients qui ont déposé une demande au cours des 24 derniers mois – par groupe de clients et type de PI

Niveau d'accord global net (répondants fortement d'accord + d'accord) avec les énoncés sur les services fournis au cours du processus de présentation d'une demande	Total en 2022 (n = 1 198)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 273)	Clients non représentés (n = 712)	Clients divers (n = 70)	Professionnels de la PI (n = 129)	Marques de commerce (n = 920)	Brevet (n = 185)	DI (n = 93)
Il était facile de faire une recherche dans la base de données de l'OPIC	61 %	59 %	61 %	59 %	74 %	63 %	57 %	51 %
La base de données de l'OPIC contenait les informations recherchées	61 %	56 %	62 %	59 %	64 %	63 %	53 %	53 %
Les formulaires de demande étaient faciles à remplir	59 %	67 %	57 %	46 %	80 %	59 %	55 %	70 %
Le processus de dépôt de demande était efficace	57 %	64 %	54 %	60 %	67 %	57 %	56 %	60 %
On vous a informé de tout ce que vous deviez faire pour déposer une demande de protection de PI	52 %	56 %	49 %	47 %	67 %	52 %	48 %	60 %
Le processus de dépôt de demande a été conçu en tenant compte de vos besoins	47 %	52 %	45 %	41 %	57 %	46 %	47 %	58 %

Q10 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande?

SOUS-GROUPE : Clients ayant soumis une demande de PI au cours des 24 derniers mois

Le niveau d'accord est sensiblement le même au sein des différents groupes de clients, à l'exception des professionnels de la PI qui ne sont pas des agents, qui ont davantage tendance à trouver que les formulaires de demande étaient faciles à remplir (80 %) et que la base de données était facile à interroger (74 %), ainsi qu'à juger avoir été informés de tout ce qu'ils devaient faire pour présenter une demande de protection de PI (67 %).

En ce qui concerne les types de PI, les opinions favorables quant à la convivialité de la base de données de l'OPIC se retrouvent davantage chez les demandeurs de marque de commerce, tandis que les demandeurs de dessin industriel estiment plus souvent que les formulaires de demande étaient faciles à remplir (70 %), qu'ils ont été informés de ce qu'ils devaient faire (60 %) et que le processus de demande a été conçu en tenant compte de leurs besoins (58 %).

Le niveau d'accord net avec les énoncés concernant le processus de demande de l'OPIC est lié à la satisfaction globale à l'égard des services de l'organisme.

C. EXAMEN

1. Satisfaction globale à l'égard des services fournis au cours du processus d'examen

Trois clients sur dix se disent satisfaits des services d'examen de l'OPIIC, alors que près de quatre personnes sur dix en sont insatisfaites.

Dans le cadre de cette étude, les clients devaient indiquer la mesure dans laquelle ils se montraient satisfaits des services leur ayant été fournis par l'OPIIC durant le processus d'examen de leur demande de PI. Encore une fois, les opinions sont partagées : trois clients sur dix (30 %) sont satisfaits des services d'examen et près de quatre sur dix (38 %) en sont insatisfaites; les autres demeurent neutres à ce sujet (21 %) ou sont incapables de se prononcer (11 %).

Niveau de satisfaction globale à l'égard des services fournis par l'OPIIC au cours du processus d'examen

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients*				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Net : Satisfaits	30 %	28 %	30 %	36 %	29 %	27 %	38 %	40 %
Très satisfaits	9 %	5 %	10 %	9 %	4 %	9 %	10 %	6 %
Satisfaits	21 %	23 %	19 %	27 %	25 %	18 %	28 %	33 %
Neutres	21 %	17 %	21 %	19 %	25 %	20 %	21 %	28 %
Net : Insatisfaites	38 %	49 %	40 %	27 %	24 %	45 %	21 %	17 %
Insatisfaites	16 %	19 %	17 %	5 %	13 %	18 %	9 %	12 %
Très insatisfaites	22 %	30 %	23 %	22 %	11 %	26 %	11 %	5 %
Je ne saurais dire	11 %	6 %	9 %	18 %	22 %	8 %	20 %	16 %

Q11 Les prochaines questions porteront sur l'examen des demandes de PI. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIIC durant le processus d'examen de demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel]?

Les niveaux de satisfaction rapportés sont semblables au sein des différents groupes de clients. Cependant, les agents (49 %) et les clients non représentés (40 %) tendent à exprimer une plus grande *insatisfaction* que les clients divers (27 %) et les autres professionnels de la PI (24 %), qui sont quant à eux moins susceptibles d'exprimer une opinion.

Le niveau de satisfaction globale est plus élevé chez les personnes dont la demande concerne un brevet ou un dessin industriel que chez celles qui s'occupent de marques de commerce; ces dernières sont beaucoup plus susceptibles d'être insatisfaites des services d'examen (45 %, contre 21 % pour les brevets et 17 % pour les dessins industriels).

La satisfaction à l'égard des services d'examen est liée à la satisfaction à l'égard de l'OPIIC en général, ainsi qu'au fait d'avoir obtenu l'octroi ou l'enregistrement de droits de PI.

2. Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services fournis au cours du processus d'examen

On a demandé aux clients insatisfaits du processus d'examen les raisons de leur mécontentement. La principale raison invoquée est la lenteur du processus d'examen, notamment par rapport au processus d'autres pays, y compris le fait que les longs temps d'attente ont compromis les affaires (raison citée par 61 % des clients). Deux personnes sur dix affirment qu'elles n'ont pas obtenu de mises à jour sur le statut de leur demande. Les autres raisons de l'insatisfaction sont mentionnées par moins d'une personne sur dix, y compris le délai pour obtenir des réponses (7 %), le manque de formation nécessaire pour les examinateurs (6 %) et le mauvais service à la clientèle (6 %).

Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services de l'OPIIC pendant le processus d'examen des demandes de PI (principales réponses)

Raisons de l'insatisfaction	Total (n = 592)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 162)	Clients non représentés (n = 358)	Clients divers (n = 25)*	Professionnels de la PI (n = 45)	Marque de commerce (n = 511)	Brevet (n = 59)	DI (n = 22)*
Processus long/lent par rapport à d'autres pays/examen tardif menace nos affaires	61 %	76 %	54 %	ETP	80 %	65 %	31 %	ETP
Aucune communication pour aviser le client de l'état d'une demande	21 %	5 %	27 %		4 %	22 %	15 %	
Délai interminable pour obtenir une réponse/un renseignement/un rappel	7 %	12 %	6 %		7 %	6 %	14 %	
Examineurs de l'OPIIC n'ont pas la formation adéquate/réglémentaire	6 %	20 %	3 %		9 %	5 %	20 %	
Service à la clientèle médiocre/impoli/inutile	6 %	4 %	6 %		7 %	5 %	15 %	
Processus compliqué/portant à confusion/difficile à naviguer	6 %	4 %	7 %		0 %	5 %	13 %	
Incohérence dans le travail des examinateurs	5 %	15 %	1 %		13 %	5 %	4 %	
Objections illogiques/non fondées en ce qui concerne les produits et services mentionnés dans la demande	5 %	11 %	3 %		11 %	5 %	8 %	
Autres réponses (mentionnées par 3 % ou moins de l'échantillon total)	16 %	20 %	16 %		12 %	15 %	26 %	
Je préfère ne pas répondre	9 %	6 %	10 %		9 %	8 %	11 %	

Q12 Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q11 : insatisfait/très insatisfait] des services qui vous ont été fournis par l'OPIIC durant le processus d'examen de demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel]. Veuillez expliquer votre réponse.

SOUS-GROUPE : Clients qui sont insatisfaits du processus d'examen.

* ETP signifie que l'échantillon est trop petit pour être rapporté (< 30).

La longueur du processus constitue le principal problème dans l'ensemble des sous-groupes, mais elle est mentionnée plus souvent par les agents (76 %) et les autres professionnels de la PI (80 %), de même que chez les clients qui cherchent à faire enregistrer une marque de commerce (65 %). Les agents se préoccupent aussi davantage des compétences des examinateurs de l'OPIIC (20 %) et des décisions incohérentes (15 %) et illogiques (11 %). Les clients non représentés, quant à eux, se plaignent plus souvent du manque de communication (27 %).

3. Niveau d'accord avec les énoncés sur les services fournis au cours du processus d'examen d'une demande

Les clients sont relativement plus susceptibles de convenir que les examinateurs possèdent de solides connaissances et qu'il est facile de les comprendre, eux comme les rapports qu'ils rédigent. Ils sont moins souvent d'avis que les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre, un résultat qui pourrait s'expliquer en partie par le pourcentage relativement élevé de répondants incapables de se prononcer sur la question.

Différents énoncés relatifs aux examinateurs et au processus d'examen ont été présentés aux répondants; ceux-ci devaient ensuite indiquer la mesure dans laquelle ils étaient en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. L'accord global (soit les répondants qui sont d'accord ou fortement d'accord) avec les différents aspects du processus d'examen est réparti comme suit : lorsqu'ils ont parlé directement aux examinateurs, ils ont pu facilement les comprendre (32 %), les examinateurs possédaient de solides connaissances (30 %), les rapports rédigés sont faciles à comprendre (29 %), il était facile de joindre les examinateurs (23 %), le processus d'examen a été conçu en tenant compte de leurs besoins (21 %) et les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre (19 %). Pour tous les énoncés, le niveau de désaccord est faible (allant de 5 % à 13 %); sont toutefois plus élevés les pourcentages de répondants qui se disent neutres (de 17 % à 23 %) ou qui sont incapables de se prononcer (de 34 % à 45 %).

Niveau d'accord à l'égard d'énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus d'examen

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : D'accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Lorsque vous avez parlé à un ou des examinateurs, vous avez pu facilement le ou les comprendre	32 %	11 %	21 %	17 %	5 %	5 %	9 %	42 %
Les examinateurs possédaient de solides connaissances	30 %	11 %	19 %	22 %	5 %	5 %	10 %	38 %
Les rapports d'examineurs (c.-à-d. les décisions administratives) sont faciles à comprendre	29 %	9 %	21 %	21 %	8 %	8 %	16 %	34 %
Il était facile de joindre les examinateurs	23 %	6 %	14 %	23 %	12 %	14 %	11 %	30 %
Le processus d'examen a été conçu en tenant compte de vos besoins	21 %	6 %	14 %	23 %	12 %	14 %	26 %	30 %
Les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre	%	6 %	13 %	20 %	7 %	8 %	16 %	45 %

Q13 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours de l'examen de votre demande?

**Niveau d'accord net avec des énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus d'examen
– par groupe de clients et type de PI**

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus d'examen	Groupe de clients					Type de PI		
	Total en 2022 (n = 1 517)	Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Lorsque vous avez parlé à un ou des examinateurs, vous avez pu facilement le ou les comprendre	32 %	57 %	27 %	26 %	34 %	31 %	36 %	32 %
Les examinateurs possédaient de solides connaissances	30 %	41 %	28 %	32 %	30 %	28 %	38 %	32 %
Les rapports d'examineurs (c.-à-d. les décisions administratives) sont faciles à comprendre	29 %	47 %	25 %	27 %	s. o.	26 %	39 %	39 %
Il était facile de joindre les examinateurs	23 %	35 %	22 %	19 %	20 %	21 %	30 %	25 %
Le processus d'examen a été conçu en tenant compte de vos besoins	21 %	17 %	22 %	24 %	17 %	20 %	23 %	23 %
Les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre	19 %	24 %	18 %	19 %	s. o.	18 %	21 %	32 %

Q13 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours de l'examen de votre demande?

Pour la majorité des énoncés, le niveau d'accord est plus élevé chez les agents, sauf en ce qui concerne l'idée que le processus d'examen a été conçu en tenant compte des besoins des clients, où les réponses sont semblables à celles des autres groupes. Les clients divers et non représentés de même que les professionnels de la PI sont moins susceptibles que les agents d'avoir une opinion à propos de ces énoncés.

En ce qui concerne les différents types de PI, le pourcentage de répondants qui estiment que les rapports d'examineurs sont faciles à comprendre est plus faible chez ceux qui traitent de marques de commerce (26 %). Les répondants qui traitent de dessins industriels sont quant à eux plus nombreux à trouver que les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre (32 %).

Les clients représentés et non représentés qui ont présenté trois demandes de PI ou plus au cours des 24 derniers mois sont plus susceptibles d'être en accord avec la plupart des énoncés. Le niveau d'accord avec les énoncés sur les services d'examen est également lié à la satisfaction à l'égard de l'OPIC en général, ainsi qu'au fait d'avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.

4. Satisfaction globale à l'égard des rapports écrits

Le quart des clients sont satisfaits de la qualité des décisions administratives; encore une fois, plusieurs répondants demeurent neutres ou sont incapables de se prononcer à ce sujet.

Les clients (à l'exception des professionnels de la PI) devaient indiquer leur niveau de satisfaction quant à la qualité des rapports écrits (c.-à-d. des décisions administratives) des examinateurs. La plupart des répondants (56 %) sont neutres (20 %) ou ne peuvent se prononcer à ce sujet (36 %). Le quart des clients (26 %) se disent satisfaits,

tandis que 17 % sont insatisfaits. Toutefois, lorsqu'on retire les répondants qui ne se sont pas prononcés, le niveau de satisfaction net passe à 41 %, tandis que l'insatisfaction nette passe à 27 % et les réponses neutres, à 32 %.

Niveau de satisfaction globale quant à la qualité des rapports écrits des examinateurs

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 1 332)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI	Marques de commerce (n = 1 015)	Brevet (n = 227)	DI (n = 90)
Net : Satisfaits	26 %	35 %	24 %	30 %	s. o.	22 %	39 %	42 %
Très satisfaits	8 %	6 %	8 %	10 %	s. o.	7 %	11 %	9 %
Satisfaits	18 %	29 %	15 %	20 %	s. o.	15 %	28 %	33 %
Neutres	20 %	26 %	19 %	19 %	s. o.	20 %	20 %	23 %
Net : Insatisfaits	17 %	29 %	16 %	10 %	s. o.	17 %	18 %	16 %
Insatisfaits	8 %	19 %	6 %	2 %	s. o.	8 %	10 %	9 %
Très insatisfaits	9 %	9 %	10 %	8 %	s. o.	10 %	9 %	8 %
Je ne saurais dire	36 %	10 %	41 %	42 %	s. o.	40 %	23 %	19 %

Q14 Dans l'ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des rapports écrits (c'est-à-dire les décisions administratives) de l'examineur?

Remarque : Cette question n'a pas été posée aux professionnels de la PI qui ne sont pas des agents.

Le niveau de satisfaction quant à la qualité des décisions administratives est le plus élevé chez les agents (35 %), bien que ceux-ci soient aussi plus susceptibles que les autres de se montrer insatisfaits (29 %). Des majorités relatives chez les clients divers et non représentés sont incapables de se prononcer, ce qui pourrait témoigner d'un manque de familiarité avec les détails du processus d'examen. Le niveau de satisfaction globale est plus élevé chez les clients dont la demande concerne l'octroi d'un brevet (39 %) ou l'enregistrement d'un dessin industriel (42 %); chez ceux dont la demande concerne une marque de commerce, quatre personnes sur dix (40 %) n'ont pas d'opinion à ce sujet.

Le fait d'être satisfait des rapports rédigés par les examinateurs est, comme pour d'autres mesures, lié à la satisfaction globale à l'égard de l'OPIC et à l'obtention de l'enregistrement ou de l'octroi de droits de PI. Chez les clients représentés et non représentés, le niveau de satisfaction augmente de façon proportionnelle au nombre de demandes de PI présentées (allant de 21 % pour une demande jusqu'à 35 % pour trois demandes ou plus).

5. Opinions sur la rapidité des décisions administratives

Le pourcentage de répondants qui sont en désaccord avec le fait que les décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable dépasse le pourcentage de ceux qui sont d'accord avec cet énoncé.

On a demandé aux répondants la façon dont ils jugeaient la rapidité des premières décisions administratives, de même que celle des décisions subséquentes. Dans les deux cas, le désaccord l'emporte. Trois répondants sur dix (29 %) estiment avoir reçu les premières décisions administratives dans un délai raisonnable, alors que quatre sur dix sont en désaccord (41 %); les autres sont neutres ou n'ont pas d'opinion à ce sujet. Le niveau d'accord quant à la rapidité des décisions administratives subséquentes (24 %) est également dépassé par le pourcentage de répondants en désaccord (42 %).

Niveau d'accord avec les énoncés sur les décisions administratives

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
En général, les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable	29 %	8 %	22 %	15 %	13 %	28 %	41 %	14 %
Vous avez reçu les décisions administratives subséquentes dans un délai raisonnable	24 %	6 %	18 %	17 %	15 %	27 %	42 %	17 %

Q15 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Les agents (23 %) et les autres professionnels de la PI (21 %) sont moins nombreux que les clients non représentés (32 %) et que les clients divers (29 %) à juger que les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable. Cependant, les agents sont les plus susceptibles de tous les groupes de clients de convenir que les communications subséquentes ont été reçues rapidement (32 %). Le niveau d'accord avec les deux énoncés est plus faible chez les répondants qui ont présenté des demandes de marque de commerce.

Accord net avec les énoncés sur les décisions administratives – par groupe de clients et type de PI

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés sur les services fournis par l'OPIC au cours du processus d'examen	Groupe de clients				Type de PI		
	Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
En général, les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable	23 %	32 %	29 %	21 %	28 %	35 %	30 %
Vous avez reçu les décisions administratives subséquentes dans un délai raisonnable	32 %	22 %	26 %	26 %	20 %	37 %	36 %

Q15 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Le niveau d'accord quant à la rapidité des décisions administratives est plus élevé chez les clients qui sont satisfaits des services de l'OPIC en général, de même que chez ceux qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.

6. Service d'examen accéléré

Chez les agents comme chez les autres professionnels de la PI, environ trois répondants sur dix ont utilisé le service d'examen accéléré de l'OPIIC, alors que c'est le cas de seulement 4 % des clients représentés et non représentés. Six utilisateurs sur dix sont satisfaits de ce service.

a) Utilisation du service d'examen accéléré

On a demandé aux clients de l'OPIIC s'ils ont utilisé le service d'examen accéléré de l'organisme au cours des 24 derniers mois. Dans l'ensemble, un client sur dix (11 %) a répondu par l'affirmative, mais ce groupe contient davantage d'agents (31 %) et de professionnels de la PI (28 %), comparativement aux clients non représentés (4 %) et aux clients divers (3 %).

Utilisation du service d'examen accéléré

Utilisation du service d'examen accéléré	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marque de commerce (n = 317)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Oui	11 %	31 %	4 %	3 %	28 %	7 %	24 %	16 %
Non	77 %	60 %	84 %	82 %	58 %	80 %	62 %	77 %
Incertains	13 %	9 %	13 %	14 %	14 %	13 %	14 %	8 %

Q16 Au cours des 24 derniers mois, avez-vous utilisé le service d'examen accéléré des demandes de l'OPIIC (un service bonifié utilisé pour accélérer cet examen)?

Les demandeurs de brevets sont plus susceptibles d'avoir utilisé le service (24 %), comparativement aux demandeurs de dessin industriel (16 %) ou de marque de commerce (7 %).

Le recours à ce service accéléré est plus répandu chez les personnes qui disent avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI (23 %, par rapport à 3 % chez ceux dont ce n'est pas le cas). L'utilisation de ce service est plus courante chez les agents travaillant auprès d'une clientèle internationale (35 %, par rapport à 9 % de ceux dont ce n'est pas le cas), de même que chez ceux dont l'organisation compte 100 employés ou plus (34 %, comparativement à 7 % des répondants dont l'organisation compte moins d'employés).

b) Satisfaction globale à l'égard du service d'examen accéléré

Les clients ayant eu recours au service d'examen accéléré (n = 193) devaient indiquer leur niveau de satisfaction globale à cet égard. Six d'entre eux sur dix (61 %) se disent satisfaits, tandis que deux sur dix sont neutres et deux sur dix sont insatisfaits.

Satisfaction à l'égard du service d'examen accéléré de l'OPIC - chez les utilisateurs du service

Utilisation du service d'examen accéléré	2022 (n = 193)
Net : Satisfaits	61 %
Très satisfaits	17 %
Satisfaits	44 %
Neutres	20 %
Net : Insatisfaits	19 %
Insatisfaits	9 %
Très insatisfaits	10 %

Q17 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du service d'examen accéléré des demandes de l'OPIC?

SOUS-GROUPE : Clients qui ont utilisé le service d'examen accéléré de l'OPIC

Les échantillons au sein du sous-groupe d'utilisateurs de ce service sont de petite taille; une analyse plus poussée n'est donc pas recommandée.

D. ENREGISTREMENT OU OCTROI

1. Répondants ayant obtenu l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel, ou l'octroi d'un brevet au cours des 24 derniers mois

Le tiers de tous les clients, mais les trois quarts des agents, ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois.

Le tiers (36 %) des clients sondés sont parvenus à obtenir l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel, ou encore l'octroi d'un brevet, au cours des 24 derniers mois. Cette réussite est particulièrement marquée chez les agents (74 %) et les professionnels de la PI (68 %), qui représentent généralement plus d'un client.

Le taux de réussite rapporté est plus élevé en ce qui concerne les dessins industriels (51 %) et les brevets (41 %) que dans le cas des marques de commerce (33 %).

Clients ayant obtenu l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel, ou l'octroi d'un brevet au cours des 24 derniers mois

Répondants ayant obtenu l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel, ou l'octroi d'un brevet au cours des 24 derniers mois	2022
Total (n = 1 517)	36 %
Agents (n = 329)	74 %
Clients non représentés (n = 892)	23 %
Clients divers (n = 91)	31 %
Professionnels de la PI (n = 185)	68 %
Marque de commerce (n = 1 097)	33 %
Brevet (n = 290)	41 %
Dessin industriel (n = 130)	51 %

Q18 Au cours des 24 derniers mois, avez-vous obtenu [TYPE DE PI : l'enregistrement d'une ou de marques de commerce/l'octroi d'un ou de brevets/l'enregistrement d'un ou de dessins industriels] [AGENTS/PROS DE LA PI : au nom de vos clients]?

La probabilité d'obtenir un enregistrement ou un octroi augmente en même temps que le nombre de demandes présentées au cours des deux dernières années (43 % chez ceux ayant soumis trois demandes ou plus, contre 19 % chez ceux en ayant soumis une seule et 34 % chez ceux en ayant soumis deux). Le succès de la demande tend également à augmenter en même temps que la taille de l'entreprise (22 % pour celles sans employé contre 83 % pour les organisations comptant 500 employés ou plus).

Parmi les agents et les professionnels de la PI, l'obtention de l'enregistrement ou de l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois est liée au fait d'avoir une plus grande expérience dans le domaine (79 % chez ceux ayant plus de 10 années d'expérience, par rapport à 54 % pour ceux dont l'expérience est de 10 ans ou moins) et de travailler auprès d'une clientèle internationale nécessitant des services de PI au Canada (79 % contre 42 % pour ceux dont ce n'est pas le cas).

Le pourcentage de répondants ayant obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI est plus élevé chez ceux qui indiquent travailler dans le secteur des services professionnels, scientifiques et techniques (59 %) et dans les secteurs de l'information et de la culture (54 %); il est moins élevé chez ceux qui travaillent dans les ressources naturelles, la construction et le secteur secondaire (38 %) et au sein des autres organisations du secteur des services (42 %).

2. Satisfaction globale en ce qui a trait aux délais menant à l'enregistrement ou à l'octroi de droits de PI

Plus de quatre répondants sur dix ayant obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois sont satisfaits du délai nécessaire.

Parmi les répondants qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois, plus de quatre sur dix (43 %) sont satisfaits du délai nécessaire, tandis que le tiers (34 %) sont insatisfaits et le quart (23 %) sont neutres à ce sujet.

Niveau de satisfaction globale en ce qui a trait aux délais menant à l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel ou à l'octroi d'un brevet chez les clients qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 608)	Groupe de clients			Type de PI		
		Agents (n = 244)	Clients non représentés (n = 205)	Professionnels de la PI (n = 125)	Marques de commerce (n = 403)	Brevet (n = 133)	DI (n = 72)
Net : Satisfaits	43 %	34 %	49 %	44 %	39 %	62 %	34 %
Très satisfaits	9 %	4 %	13 %	4 %	10 %	6 %	3 %
Satisfaits	34 %	30 %	36 %	40 %	28 %	56 %	32 %
Neutres	23 %	18 %	20 %	34 %	19 %	28 %	40 %
Net : Insatisfaits	34 %	48 %	31 %	22 %	42 %	10 %	26 %
Insatisfaits	15 %	15 %	16 %	13 %	18 %	4 %	21 %
Très insatisfaits	18 %	33 %	15 %	9 %	25 %	6 %	4 %

Q19 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du délai nécessaire pour obtenir [SÉLECTIONNER EN FONCTION DU TYPE DE PI : l'enregistrement d'une ou de marques de commerce/l'octroi d'un ou de brevets/l'enregistrement d'un ou de dessins industriels]?

SOUS-GROUPE : Clients ayant obtenu l'enregistrement d'une marque de commerce ou d'un dessin industriel, ou l'octroi d'un brevet au cours des 24 derniers mois

Remarque : Les échantillons de clients représentés (n = 6) et de clients divers (n = 28) sont trop petits pour être intégrés au rapport.

Les agents sont les plus susceptibles d'avoir réussi à obtenir l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI (pour le compte de leurs clients), mais les membres de ce groupe sont relativement moins satisfaits de la longueur du processus (34 %). Les clients non représentés sont quant à eux moins nombreux à avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI, mais ceux dont c'est le cas se montrent plus satisfaits que les agents de la longueur du processus (49 %).

Le niveau de satisfaction quant au délai menant à l'obtention de l'enregistrement ou de l'octroi de droits de PI est plus élevé chez les répondants dont la demande concernait un brevet (62 %) que chez ceux ayant présenté une demande de marque de commerce (39 %) ou de dessin industriel (34 %). Les clients présentant une demande pour une marque de commerce sont plus susceptibles de s'avouer insatisfaits du délai nécessaire pour obtenir l'enregistrement de leur PI (42 %, comparativement à 26 % pour les dessins industriels et à 10 % pour les brevets).

E. AUTRES ASPECTS RELATIFS AUX SERVICES

1. Perceptions de certains aspects des services de l'OPIC

Une minorité de clients sont d'accord avec les énoncés sur l'accès aux employés et aux documents pertinents de l'OPIC; un peu plus du tiers estiment avoir obtenu l'information dont ils avaient besoin.

Cinq énoncés relatifs à certains aspects des services de l'OPIC ont été présentés aux répondants; ceux-ci devaient ensuite indiquer la mesure dans laquelle ils étaient en accord ou en désaccord avec chacun d'eux. Les répondants sont plus susceptibles d'être globalement d'accord (d'accord et fortement d'accord) pour dire qu'ils ont pu facilement avoir accès aux documents relatifs à leur dossier (40 %), que l'OPIC a fini par leur fournir l'information dont ils avaient besoin (38 %) et qu'ils ont été en mesure de joindre un employé de l'organisme au moyen de leur voie de communication préférée (34 %).

Le niveau d'accord est relativement plus faible avec les énoncés selon lesquels l'identité de la personne avec qui communiquer à l'OPIC pour recevoir des services était clairement établie (25 % sont d'accord, tandis que 40 % sont en désaccord) et il a été facile de joindre la bonne personne (23 %, contre 35 % qui sont en désaccord).

Le niveau d'accord net avec la plupart des énoncés est généralement semblable entre les différents groupes de clients. Cette tendance diffère toutefois pour l'énoncé selon lequel « en fin de compte, l'OPIC vous a fourni toute l'information dont vous aviez besoin », qui suscite davantage l'accord des agents (46 %) et des autres professionnels de la PI (46 %) que celui des clients non représentés (35 %) et des clients divers (37 %).

Le niveau d'accord avec ces énoncés est généralement semblable selon les types de PI, mais les demandeurs de brevet sont plus susceptibles que les autres de convenir qu'ils ont pu joindre un employé de l'OPIC par leur méthode préférée (43 %, contre 32 % pour les marques de commerce et 30 % pour les dessins industriels).

Niveau d'accord avec les énoncés portant sur certains aspects des services de l'OPIC

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Vous avez facilement pu avoir accès aux documents relatifs à votre ou vos dossiers	40 %	10 %	29 %	22 %	14 %	12 %	26 %	13 %
En fin de compte, l'OPIC vous a fourni toute l'information dont vous aviez besoin	38 %	10 %	29 %	22 %	13 %	13 %	26 %	14 %
Vous avez été en mesure de joindre un employé de l'OPIC par l'entremise de votre voie de communication préférée (p. ex., par téléphone, par courriel, en personne)	34 %	9 %	25 %	19 %	12 %	12 %	24 %	23 %
L'identité de la personne avec qui communiquer à l'OPIC pour recevoir des services est clairement établie	25 %	7 %	18 %	20 %	21 %	19 %	40 %	15 %
Il vous est facile de joindre le bon employé à l'OPIC pour discuter de vos problèmes ou de vos besoins	23 %	6 %	17 %	20 %	19 %	17 %	35 %	22 %

Q21 Pensez à nouveau aux services de l'OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

**Accord net avec les énoncés portant sur certains aspects des services de l'OPIC
– par groupe de clients et type de PI**

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés sur les services de l'OPIC	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Vous avez facilement pu avoir accès aux documents relatifs à votre ou vos dossiers	40 %	36 %	41 %	38 %	38 %	39 %	44 %	36 %
En fin de compte, l'OPIC vous a fourni toute l'information dont vous aviez besoin	38 %	46 %	35 %	37 %	46 %	36 %	45 %	42 %
Vous avez été en mesure de joindre un employé de l'OPIC par l'entremise de votre voie de communication préférée (p. ex., par téléphone, par courriel, en personne)	34 %	35 %	34 %	26 %	37 %	32 %	43 %	30 %
L'identité de la personne avec qui communiquer à l'OPIC pour recevoir des services est clairement établie	25 %	24 %	25 %	20 %	28 %	25 %	28 %	20 %
Il vous est facile de joindre le bon employé à l'OPIC pour discuter de vos problèmes ou de vos besoins	23 %	23 %	23 %	20 %	22 %	21 %	28 %	24 %

Q21 Pensez à nouveau aux services de l'OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

L'accord net avec ces énoncés est lié à la satisfaction globale envers l'OPIC et au fait d'avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.

2. Satisfaction globale à l'égard de la simplicité de l'accès aux services

Une personne sur trois est satisfaite de sa capacité d'accéder aux services de l'OPIC, tandis qu'un pourcentage semblable se dit insatisfait ou neutre.

Les niveaux de satisfaction quant à la simplicité de l'accès aux services de l'OPIC sont partagés : le tiers (35 %) des répondants se disent satisfaits, un autre tiers (34 %) se disent insatisfaits et trois répondants sur dix (31 %) sont neutres.

Niveau de satisfaction globale quant à la simplicité de l'accès aux services de l'OPIC

Niveau de satisfaction	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Net : Satisfaits	35 %	33 %	35 %	37 %	36 %	34 %	41 %	31 %
Très satisfaits	6 %	3 %	8 %	9 %	3 %	7 %	7 %	3 %
Satisfaits	29 %	31 %	28 %	29 %	33 %	27 %	4 %	28 %
Neutres	31 %	27 %	30 %	29 %	38 %	32 %	25 %	39 %
Net : Insatisfaits	34 %	29 %	35 %	34 %	25 %	34 %	34 %	30 %
Insatisfaits	19 %	27 %	17 %	16 %	21 %	18 %	18 %	21 %
Très insatisfaits	15 %	12 %	18 %	18 %	4 %	16 %	15 %	9 %

Q22 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la simplicité de l'accès aux services de l'OPIC?

Le niveau de satisfaction est plus élevé chez les personnes qui présentent une demande de brevet (41 %) que pour les autres types de PI; il varie peu selon le type de clients.

On observe également d'autres différences dignes de mention entre les divers sous-groupes. Le niveau de satisfaction à l'égard de l'accès au service est plus élevé chez les personnes ayant soumis deux demandes ou plus au cours des deux dernières années (42 %, contre 32 % chez ceux qui n'en ont soumis qu'une seule), de même que chez les agents et autres professionnels de la PI cumulant 10 années d'expérience ou moins (42 %, contre 31 % chez ceux ayant 11 années d'expérience ou plus). Les résultats sont fortement liés au niveau de satisfaction à l'égard des services de l'OPIC dans leur ensemble, et sont également plus élevés chez les personnes qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.

3. Raisons de l'insatisfaction quant à la simplicité de l'accès aux services de l'OPIIC

On a demandé aux clients insatisfaits de la simplicité de l'accès aux services de l'OPIIC les raisons de leur mécontentement. Différentes réponses ont été fournies, les deux plus courantes étant la lenteur du processus pour désigner un examinateur (20 %) et la difficulté à joindre le personnel de l'OPIIC, ce que certains attribuent à un système téléphonique inefficace (18 %). Parmi les autres problèmes mentionnés, notons un site Web portant à confusion (14 %) et l'absence de mises à jour sur le statut des demandes (11 %). Les autres raisons pour expliquer l'insatisfaction sont invoquées par moins d'un répondant sur dix, y compris l'impossibilité de savoir avec qui communiquer (8 %) ou la difficulté à se connecter au nouveau système en ligne (5 %).

Raisons de l'insatisfaction quant à la simplicité de l'accès aux services de l'OPIIC (principales réponses)

Raisons de l'insatisfaction	Total (n = 518)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 129)	Clients non représentés (n = 311)	Clients divers (n = 31)	Professionnels de la PI (n = 47)	Marque de commerce (n = 380)	Brevet (n = 99)	DI (n = 39)
Processus trop long pour voir un examinateur/manque de personnel	20 %	12 %	22 %	29 %	9 %	24 %	6 %	13 %
Système téléphonique central inefficace, appels non répondus/retournés à temps, impossibilité de parler à un agent	18 %	36 %	13 %	6 %	34 %	17 %	17 %	35 %
Site Web portant à confusion/difficile à naviguer, informations/documents difficiles à trouver	14 %	8 %	14 %	26 %	13 %	14 %	15 %	7 %
Aucune confirmation/mise à jour de l'état de la demande/suivi en ligne devrait être possible	11 %	6 %	12 %	19 %	11 %	12 %	8 %	14 %
Coordonnées introuvables/on ne sait pas qui contacter	8 %	19 %	5 %	3 %	6 %	7 %	10 %	7 %
Nouveau système en ligne ne fonctionne pas/est inaccessible/il est difficile de se connecter au compte	5 %	11 %	3 %	6 %	11 %	4 %	10 %	10 %
Mauvais service fourni/personne n'a envie d'aider, de fournir les informations/explications requises	5 %	4 %	5 %	0 %	4 %	4 %	7 %	3 %
Employés manquant de connaissances, inefficaces et n'ayant pas la formation adéquate	4 %	12 %	2 %	6 %	2 %	3 %	9 %	2 %
Formulaire de demande difficile/compliqué à remplir, ne sait pas où mettre les informations	4 %	5 %	4 %	3 %	2 %	4 %	4 %	3 %
Autres réponses (mentionnées par 3 % ou moins de l'échantillon total)	20 %	25 %	19 %	18 %	29 %	17 %	32 %	17 %
Je préfère ne pas répondre	24 %	24 %	25 %	19 %	21 %	25 %	20 %	27 %

Q23 Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q22 : insatisfait/très insatisfait] de la simplicité de l'accès aux services de l'OPIIC. Veuillez expliquer votre réponse.

SOUS-GROUPE : Répondants insatisfaits quant à la simplicité de l'accès aux services

Bien que les commentaires soient généralement semblables dans la plupart des sous-groupes, les agents et autres professionnels de la PI sont plus susceptibles que les autres clients de mentionner des problèmes liés au système téléphonique central et au nouveau système en ligne. Les agents sont également les plus susceptibles de soulever des préoccupations quant aux coordonnées introuvables (19 %) et au manque de connaissances ou d'efficacité du personnel (13 %).

4. Connaissance du statut de la demande de PI

Un répondant sur trois affirme avoir été tenu au courant du statut de sa demande de PI tout au long du processus.

Des pourcentages équivalents de clients sont en accord (36 %) et en désaccord (36 %) avec le fait qu'ils ont été tenus au courant du statut de leur demande de PI à toutes les étapes du processus; deux personnes sur dix sont neutres et 6 % ne peuvent se prononcer à ce sujet.

Niveau d'accord avec le fait que les clients ont été tenus au courant du statut de leur demande de PI à toutes les étapes du processus

Niveau d'accord	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Net : En accord	36 %	42 %	34 %	33 %	44 %	35 %	40 %	32 %
Fortement d'accord	8 %	9 %	8 %	11 %	7 %	8 %	7 %	7 %
D'accord	28 %	33 %	26 %	22 %	37 %	27 %	33 %	25 %
Neutres	22 %	22 %	20 %	26 %	26 %	21 %	23 %	25 %
Net : En désaccord	36 %	32 %	40 %	32 %	22 %	38 %	27 %	36 %
En désaccord	18 %	22 %	18 %	16 %	18 %	18 %	17 %	25 %
Fortement en désaccord	18 %	11 %	23 %	15 %	4 %	21 %	10 %	12 %
Je ne saurais dire	6 %	4 %	6 %	9 %	8 %	6 %	9 %	6 %

Q24 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant? Vous avez été tenu au courant du statut de la ou des demandes de PI à toutes les étapes du processus.

Les agents (42 %) et les professionnels de la PI (44 %) sont plus nombreux à juger avoir été tenus au courant du statut de leur demande de PI tout au long du processus, comparativement aux clients non représentés (34 %) et divers (33 %). Le niveau d'accord avec cet énoncé est statistiquement semblable pour chacun des types de PI.

L'accord global augmente de façon proportionnelle au nombre de demandes soumises au cours des 24 derniers mois, et atteint son niveau le plus élevé chez ceux ayant présenté trois demandes ou plus (44 %). Le niveau d'accord augmente également en même temps que la taille de l'entreprise (passant de 35 % chez celles comptant moins de 100 employés à 49 % chez celles de 500 employés ou plus). Comme pour d'autres mesures, le fait d'exprimer son accord avec cet énoncé est lié au fait d'avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI et d'être satisfait de l'OPIC en général.

5. Opinions du personnel de l'OPIC

Moins de la moitié des répondants sont d'accord avec les énoncés positifs au sujet du personnel de l'OPIC, à l'exception de sept personnes sur dix qui conviennent d'avoir reçu des services dans la langue de leur choix.

Les clients se sont vu présenter huit énoncés concernant le personnel de l'OPIC et devaient indiquer leur niveau d'accord avec chacun d'eux. Le fait d'avoir reçu des services dans la langue officielle de leur choix est l'énoncé qui récolte le niveau d'accord global le plus élevé, avec 72 % (combinant les répondants qui sont fortement en accord et en accord). Près de la moitié (47 %) des clients conviennent que le personnel de l'OPIC a agi de façon professionnelle. Le tiers ou moins des répondants sont d'accord avec les autres énoncés positifs, tandis que des pourcentages à peu près semblables disent ne pas s'y connaître suffisamment pour être en mesure de répondre.

Les niveaux d'accord avec la plupart de ces énoncés sont généralement plus élevés chez les agents et les autres professionnels de la PI que chez les clients divers et non représentés. Ils sont toutefois semblables chez tous les types de clients pour deux énoncés, celui voulant que les problèmes rencontrés dans le processus d'accès aux services ont été facilement résolus et celui selon lequel le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que les besoins étaient comblés.

Les niveaux d'accord sont aussi sensiblement les mêmes selon les types de PI, bien que les demandeurs de brevet soient plus susceptibles de dire qu'ils ont reçu des services dans la langue officielle de leur choix (82 %) et que le personnel a répondu à leurs demandes dans un délai raisonnable (43 %).

Niveau d'accord à l'égard d'énoncés portant sur la prestation de services par l'OPIC

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Les services ont été offerts dans la langue officielle de votre choix	72 %	31 %	41 %	9 %	1 %	3 %	4 %	15 %
Le personnel de l'OPIC agissait de façon professionnelle	47 %	8 %	17 %	23 %	12 %	12 %	7 %	28 %
Le personnel de l'OPIC comprenait vos besoins	35 %	10 %	26 %	21 %	7 %	8 %	15 %	29 %
Le personnel de l'OPIC (autre que les examinateurs), par exemple le personnel de première ligne et le personnel de soutien, possédait de solides connaissances	33 %	10 %	23 %	22 %	6 %	6 %	12 %	34 %
Le personnel de l'OPIC comprenait l'importance de son rôle dans le processus de PI	32 %	9 %	22 %	22 %	7 %	8 %	14 %	32 %
Le personnel de l'OPIC a répondu à vos demandes dans un délai raisonnable	31 %	9 %	22 %	18 %	12 %	16 %	29 %	23 %
Les problèmes rencontrés dans le processus d'accès aux services ont été facilement résolus	26 %	7 %	18 %	24 %	13 %	11 %	25 %	26 %
Le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que vos besoins étaient comblés	25 %	8 %	17 %	23 %	12 %	12 %	24 %	28 %

Q25 Pensez aux services de l'OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

**Accord net à l'égard d'énoncés portant sur la prestation de services par l'OPIC
– par groupe de clients et type de PI**

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés portant sur la prestation de services par l'OPIC	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Les services ont été offerts dans la langue officielle de votre choix	72 %	81 %	69 %	67 %	82 %	70 %	82 %	70 %
Le personnel de l'OPIC agissait de façon professionnelle	47 %	67 %	40 %	43 %	74 %	42 %	63 %	56 %
Le personnel de l'OPIC comprenait vos besoins	35 %	45 %	31 %	31 %	52 %	33 %	42 %	43 %
Le personnel de l'OPIC (outre les examinateurs), par exemple le personnel de première ligne et le personnel de soutien, possédait de solides connaissances	33 %	42 %	30 %	33 %	44 %	31 %	41 %	33 %
Le personnel de l'OPIC comprenait l'importance de son rôle dans le processus de PI	32 %	37 %	29 %	31 %	43 %	29 %	40 %	35 %
Le personnel de l'OPIC a répondu à vos demandes dans un délai raisonnable	31 %	36 %	29 %	33 %	35 %	28 %	43 %	28 %
Les problèmes rencontrés dans le processus d'accès aux services ont été facilement résolus	26 %	29 %	24 %	26 %	30 %	24 %	30 %	29 %
Le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que vos besoins étaient comblés	25 %	25 %	23 %	25 %	34 %	23 %	32 %	26 %

Q25 Pensez aux services de l'OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Le fait d'être en accord avec ces énoncés est lié à la satisfaction envers l'OPIC dans son ensemble et au fait d'avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI au cours des 24 derniers mois. Le niveau d'accord avec tous les énoncés est également le plus élevé chez les répondants travaillant au sein d'entreprises de plus grande taille (comptant 500 employés ou plus).

6. Services en ligne

En ce qui concerne les services en ligne de l'OPIC, les répondants s'entendent le plus souvent pour dire qu'il était facile de faire des opérations en ligne et que les renseignements fournis par l'intermédiaire du site Web de l'OPIC sont protégés.

a) Opinions sur les services en ligne de l'OPIC et la disponibilité des renseignements

Les clients devaient indiquer leur niveau d'accord ou de désaccord avec neuf énoncés concernant différents aspects des services en ligne de l'OPIC. Un peu plus de la moitié estiment (sont d'accord ou fortement d'accord) qu'il est facile d'effectuer des opérations en ligne (56 %) et sont convaincus que leurs renseignements personnels sont protégés (54 %). De la même façon, la moitié des répondants conviennent que le site Web contenait l'information qu'ils cherchaient (51 %) et que les services en ligne sont faciles à trouver (51 %). Moins de la moitié des répondants sont d'accord avec les autres énoncés, le fait que le site Web a été conçu en fonction des besoins (36 %) et que les services en ligne sont uniformes pour toute la gamme d'activités (26 % chez ceux ayant déjà

présenté plus d'un type de demandes de PI) récoltant les niveaux d'accord les plus faibles. Quatre personnes sur dix (43 %) estiment que les services en ligne de l'OPIC sont toujours disponibles, sans interruption.

Niveau d'accord avec les énoncés portant sur les services en ligne de l'OPIC

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Il est facile de faire des opérations en ligne	56 %	15 %	42 %	20 %	11 %	9 %	18 %	5 %
Vous êtes convaincu que les renseignements personnels fournis par l'entremise du site Web de l'OPIC sont protégés	54 %	16 %	38 %	24 %	3 %	4 %	7 %	14 %
Le site Web de l'OPIC contenait l'information que vous cherchiez	51 %	11 %	40 %	25 %	12 %	7 %	19 %	4 %
Les services en ligne de l'OPIC sont faciles à trouver	51 %	11 %	40 %	22 %	13 %	9 %	22 %	4 %
Les services en ligne de l'OPIC sont toujours disponibles, sans interruption	43 %	12 %	31 %	22 %	14 %	9 %	23 %	12 %
Les services en ligne de l'OPIC ont su répondre à vos besoins	43 %	10 %	34 %	26 %	14 %	11 %	26 %	5 %
L'information que vous recherchiez en ligne était facile à trouver	43 %	9 %	33 %	27 %	16 %	10 %	26 %	4 %
Le site Web de l'OPIC a été conçu en tenant compte de vos besoins	36 %	8 %	27 %	30 %	16 %	12 %	27 %	27 %
Les services en ligne de l'OPIC sont uniformes parmi toute la gamme d'activités (c.-à-d. les brevets, les marques de commerce et les dessins industriels)** (n = 237)	26 %	2 %	24 %	21 %	26 %	16 %	42 %	10 %

Q26 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

** SOUS-GROUPE : Clients de multiples secteurs d'activité. Remarque : Les clients ont seulement signalé un chevauchement dans l'expérience en matière de brevets et de dessins industriels; aucun client répondant à propos de marques de commerce n'a signalé avoir aussi de l'expérience en matière de brevets ou de dessins industriels. Il s'agit d'une fonction de priorité du sondage, dans le cadre de laquelle les clients ayant de l'expérience en matière de brevets ou de dessins industriels ont été sondés sur ces secteurs afin d'assurer une représentation suffisante.

Accord net avec les énoncés portant sur les services en ligne de l'OPIC
– par groupe de clients et type de PI

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés portant sur les services en ligne de l'OPIC	Groupe de clients					Type de PI		
	Total en 2022 (n = 1 517)	Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Il est facile de faire des opérations en ligne	56 %	56 %	57 %	43 %	66 %	58 %	51 %	53 %
Vous êtes convaincu que les renseignements personnels fournis par l'entremise du site Web de l'OPIC sont protégés	54 %	50 %	55 %	45 %	61 %	54 %	59 %	47 %
Le site Web de l'OPIC contenait l'information que vous cherchiez	51 %	47 %	53 %	44 %	52 %	51 %	52 %	45 %
Les services en ligne de l'OPIC sont faciles à trouver	51 %	53 %	50 %	45 %	59 %	52 %	48 %	48 %
Les services en ligne de l'OPIC sont toujours disponibles, sans interruption	43 %	33 %	49 %	43 %	22 %	46 %	35 %	28 %
Les services en ligne de l'OPIC ont su répondre à vos besoins	43 %	43 %	44 %	35 %	46 %	44 %	39 %	43 %
L'information que vous recherchiez en ligne était facile à trouver	43 %	40 %	43 %	38 %	46 %	44 %	40 %	33 %
Le site Web de l'OPIC a été conçu en tenant compte de vos besoins	36 %	31 %	38 %	29 %	31 %	37 %	32 %	27 %
Les services en ligne de l'OPIC sont uniformes parmi toute la gamme d'activités (c.-à-d. les brevets, les marques de commerce et les dessins industriels)**	n = 237** 26 %	n = 98** 24 %	n = 51** 41 %	n = 12* ETP	n = 69** 16 %	–	n = 120** 31 %	n = 117** 21 %

Q26 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

* ETP signifie que l'échantillon est trop petit pour être rapporté (< 30).

** SOUS-GROUPE : Clients de multiples secteurs d'activité. Remarque : Les clients ont seulement signalé un chevauchement dans l'expérience en matière de brevets et de dessins industriels; aucun client répondant à propos de marques de commerce n'a signalé avoir aussi de l'expérience en matière de brevets ou de dessins industriels. Il s'agit d'une fonction de priorité du sondage, dans le cadre de laquelle les clients ayant de l'expérience en matière de brevets ou de dessins industriels ont été sondés sur ces secteurs afin d'assurer une représentation suffisante.

Le niveau d'accord est sensiblement le même chez les agents et les clients non représentés; les clients divers sont quant à eux un peu moins susceptibles d'être en accord avec les énoncés, et plus susceptibles d'être incapables de se prononcer. Les professionnels de la PI sont plus enclins que les autres types de clients à convenir qu'il est facile d'effectuer des opérations en ligne (66 %), et moins enclins à croire que les services en ligne de l'OPIC sont toujours disponibles, sans interruption (22 %). Ce dernier énoncé récolte le niveau d'accord le plus élevé auprès des demandeurs de marque de commerce (46 %); autrement, le niveau d'accord avec les énoncés sur les services en ligne de l'OPIC est généralement semblable pour tous les types de PI.

Les niveaux d'accord sont aussi semblables dans l'ensemble des régions, des secteurs d'activité et des tailles d'organisation, mais, comme pour les autres mesures, s'avèrent, pour la plupart des énoncés, plus élevés chez les clients ayant obtenu l'enregistrement ou l'octroi de leur demande et chez ceux qui sont satisfaits de l'OPIC en général.

b) Raisons pour lesquelles les services en ligne n'ont pas su répondre aux besoins des clients

Les clients ayant répondu que les services en ligne de l'OPIC n'ont pas su répondre à leurs besoins (27 % de l'échantillon total) ont été appelés à préciser pourquoi (question ouverte, sans choix de réponses).

Les principaux problèmes rencontrés concernent le temps qu'il faut pour réaliser chaque étape du processus (17 %), de même que le manque de convivialité du site Web, la difficulté à y naviguer, et l'impression qu'il est mal conçu et désuet (17 %). Les autres difficultés concernent l'absence de communication sur le statut de la demande, y compris le manque de rétroaction ou de suivi sur la demande (12 %), l'incapacité de communiquer avec le personnel et la lenteur des réponses (12 %), la complexité du processus (9 %) et les problèmes d'accès à l'historique des dossiers (9 %).

Raisons pour lesquelles les services en ligne de l'OPIC n'ont pas su répondre aux besoins (principales réponses)

Raisons pour lesquelles les besoins n'ont pas été satisfaits	2022 (n = 395)
Délais trop longs pour achever chaque étape; processus similaire beaucoup plus rapide aux États-Unis	17 %
Site Web peu convivial, dur à naviguer, mal conçu/désuet	17 %
Pas de rétroaction/suivi sur la demande/état de la demande inconnu	12 %
Incapacité de communiquer avec le personnel/lenteur à répondre à mes demandes/questions	12 %
Processus très complexe, trop difficile à comprendre	9 %
Difficultés à trouver/consulter l'historique des fichiers de l'OPIC pour examen, documents répartis sur plusieurs onglets au lieu d'un seul	9 %
Base de données des marques de commerce peu conviviale, trop de clics pour accéder aux informations de base d'une demande	6 %
Personnel de l'OPIC pas utile, fait peu d'efforts pour aider	5 %
Par rapport à d'autres systèmes (p. ex., USPTO) les services en ligne de l'OPIC sont inadéquats	4 %
Pas d'instructions claires sur ce qu'il faut faire/la marche à suivre	4 %
Problèmes liés au paiement (impossible de payer en ligne, d'imprimer un reçu de paiement)	3 %
Je préfère ne pas répondre	21 %

Q27 Vous avez indiqué que les services en ligne de l'OPIC n'ont pas su répondre à vos besoins. En quoi n'ont-ils pas répondu à vos besoins?

SOUS-GROUPE : Clients ayant indiqué être en désaccord avec l'énoncé « Les services en ligne de l'OPIC ont su répondre à vos besoins »

Les différences dans les réponses entre les groupes de clients et les types de PI sont minimes. Les clients non représentés sont les plus susceptibles de dire n'avoir reçu aucune rétroaction ni aucun suivi pour leur demande (15 %, contre 7 % chez les agents et 5 % chez les autres professionnels de la PI); ils sont également plus susceptibles de dire que le processus était trop long (21 %, contre 13 % chez les agents et 11 % chez les autres professionnels de la PI). Les préoccupations quant à la longueur du processus sont aussi plus répandues parmi les personnes qui ont présenté des demandes de marque de commerce (20 %, contre 10 % pour les brevets et 8 % pour les dessins industriels).

7. Opinions sur le processus de paiement

La vaste majorité des répondants sont d'avis que le processus de paiement électronique de l'OPIC est facile à utiliser. Quatre clients sur dix conviennent d'avoir obtenu une réponse à leurs questions sur l'état du paiement dans un délai raisonnable.

Les clients conviennent que le processus de paiement de l'OPIC est facile à utiliser (73 %); peu de répondants sont en désaccord avec cet énoncé (7 %), et les autres sont neutres (15 %) ou sont incapables de se prononcer (6 %).

Quatre personnes sur dix (40 %) estiment que les questions sur l'état des paiements sont traitées rapidement. Pour cet énoncé, un pourcentage important de répondants n'ont pas pu se prononcer (32 %, sans doute parce qu'ils n'ont pas eu à poser de question) ou sont neutres (19 %); peu de répondants sont en désaccord (9 %).

Niveau d'accord avec les énoncés portant sur le processus de paiement de l'OPIC

Q28

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Le processus de paiement électronique de l'OPIC est facile à utiliser	73 %	24 %	48 %	15 %	3 %	4 %	7 %	6 %
Une réponse aux questions portant sur l'état du paiement est donnée dans un délai raisonnable	40 %	12 %	27 %	19 %	4 %	5 %	9 %	32 %

Dans quelle mesure

êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Accord net avec les énoncés portant sur le processus de paiement de l'OPIC – par groupe de clients et type de PI

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés portant sur le processus de paiement	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Le processus de paiement électronique de l'OPIC est facile à utiliser	73 %	73 %	73 %	59 %	85 %	76 %	59 %	69 %
Une réponse aux questions portant sur l'état du paiement est donnée dans un délai raisonnable	40 %	38 %	41 %	37 %	34 %	41 %	37 %	31 %

Q28 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Le fait d'être d'accord avec la facilité d'utilisation du système de paiement domine dans tous les groupes de clients, mais il est particulièrement répandu chez les professionnels de la PI (85 %), alors qu'il est moins courant chez les clients divers (59 %). Le niveau d'accord est également plus faible chez les demandeurs de brevet (59 %, alors que 18 % d'entre eux sont en désaccord).

Le niveau d'accord avec les deux énoncés est plus élevé chez les clients qui sont satisfaits de l'OPIC en général, de même que chez ceux qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.

8. Opinions sur l'uniformité du service et le traitement des erreurs

Plus du tiers des clients affirment avoir reçu un niveau de service uniforme dans le cadre de leurs interactions avec l'OPIC. Un plus faible nombre d'entre eux sont d'avis que l'OPIC ne commet pas d'erreurs dans sa prestation de services, ou que les erreurs sont facilement corrigées, en partie en raison du grand nombre de répondants incapables de fournir une réponse.

Les clients devaient indiquer leur niveau d'accord ou de désaccord avec trois énoncés portant sur l'uniformité des services de l'OPIC et le traitement des erreurs. L'uniformité du niveau de service reçu dans le cadre des interactions avec l'OPIC est l'énoncé récoltant le niveau d'accord le plus élevé, avec un peu plus du tiers (37 %) des clients qui sont de cet avis (d'accord ou fortement d'accord). Une personne sur quatre (24 %) estime que l'OPIC ne commet pas d'erreurs dans sa prestation de services, à égalité avec le pourcentage de clients qui sont en désaccord (26 %); des pourcentages importants se disent neutres (23 %) ou ne fournissent aucune réponse (28 %).

De la même façon, lorsqu'on demande aux clients si les erreurs sont facilement corrigées par l'OPIC, plusieurs répondants ne semblent pas avoir connu ce problème, puisque la plupart d'entre eux demeurent neutres (25 %) ou s'avèrent incapables de répondre (38 %). Deux clients sur dix (20 %) sont d'accord avec cet énoncé, tandis qu'un pourcentage semblable sont en désaccord (19 %).

On observe quelques différences dignes de mention dans les réponses des divers groupes. Les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents sont les plus susceptibles de convenir qu'ils ont reçu un niveau de service uniforme dans le cadre de toutes leurs interactions (45 %). Les agents et les professionnels de la PI sont moins nombreux que les autres à trouver que l'OPIC ne commet pas d'erreurs (18 % et 16 %, respectivement), mais relativement plus susceptibles de convenir que les erreurs sont facilement corrigées (25 % et 24 %, respectivement).

Niveau d'accord à l'égard d'énoncés portant sur l'uniformité du service et le traitement des erreurs

Total en 2022 (n = 1 517)	Net : En accord	Fortement d'accord	D'accord	Neutres	En désaccord	Fortement en désaccord	Net : En désaccord	Je ne saurais dire
Dans l'ensemble, vous avez reçu un niveau de service uniforme dans le cadre de toutes vos interactions avec l'OPIC	37 %	9 %	28 %	25 %	12 %	9 %	21 %	17 %
Dans l'ensemble, l'OPIC ne commet pas d'erreurs dans sa prestation de services	24 %	6 %	17 %	23 %	15 %	11 %	26 %	28 %
Les erreurs sont facilement corrigées par l'OPIC	20 %	5 %	15 %	25 %	10 %	9 %	19 %	36 %

Q29 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

**Accord net avec les énoncés portant sur l'uniformité du service et le traitement des erreurs
– par groupe de clients et type de PI**

Accord net (répondants fortement d'accord et d'accord) avec les énoncés portant sur l'uniformité du service et le traitement des erreurs	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Dans l'ensemble, vous avez reçu un niveau de service uniforme dans le cadre de toutes vos interactions avec l'OPIC	37 %	36 %	36 %	36 %	45 %	35 %	45 %	36 %
Dans l'ensemble, l'OPIC ne commet par d'erreurs dans sa prestation de services	24 %	18 %	26 %	25 %	16 %	24 %	24 %	18 %
Les erreurs sont facilement corrigées par l'OPIC	20 %	25 %	18 %	15 %	24 %	18 %	25 %	19 %

Q29 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Le niveau d'accord est généralement semblable selon le type de PI, et est plus élevé chez les personnes ayant soumis trois demandes ou plus, les agents et les professionnels de la PI comptant 10 années d'expérience ou moins, ceux qui ont obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI et ceux qui sont globalement satisfaits de l'OPIC.

9. Opinions sur le coût des services

Près de quatre clients sur dix sont d'accord pour dire que les produits et services fournis par l'OPIC en valent le coût.

Les points de vue sont partagés quant à savoir si les produits et services de l'OPIC en valent le coût : moins de quatre personnes sur dix (37 %) sont de cet avis, tandis que le quart (24 %) des répondants ne sont pas d'accord avec cet énoncé; les autres demeurent neutres (29 %) ou sont incapables de fournir une réponse (9 %).

Niveau d'accord quant à l'idée que les produits et services fournis par l'OPIC en valent le coût

Niveau d'accord	Total en 2022 (n = 1 517)	Groupe de clients				Type de PI		
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)	Marques de commerce (n = 1 097)	Brevet (n = 290)	DI (n = 130)
Net : En accord	37 %	43 %	36 %	44 %	34 %	36 %	43 %	32 %
Fortement d'accord	8 %	9 %	8 %	13 %	4 %	9 %	6 %	5 %
D'accord	29 %	34 %	28 %	31 %	29 %	27 %	37 %	26 %
Neutres	29 %	31 %	27 %	24 %	39 %	29 %	26 %	37 %
Net : En désaccord	24 %	23 %	27 %	24 %	12 %	25 %	21 %	22 %
En désaccord	12 %	12 %	12 %	12 %	8 %	12 %	9 %	10 %
Fortement en désaccord	13 %	11 %	15 %	12 %	4 %	13 %	12 %	12 %
Je ne saurais dire	9 %	3 %	10 %	8 %	15 %	10 %	9 %	10 %

Q30 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant? Les produits ou services fournis par l'OPIC en valent le coût?

Le niveau d'accord est plus élevé chez les clients qui cherchent à obtenir l'octroi d'un brevet (43 %) que chez ceux cherchant à faire enregistrer une marque de commerce (36 %) ou un dessin industriel (32 %). Il est également plus élevé parmi les agents (43 %), comparativement aux clients non représentés (36 %) et aux professionnels de la PI (34 %). On observe que le niveau d'accord augmente de façon proportionnelle au nombre de demandes présentées (passant de 32 % chez ceux ayant présenté une demande à 55 % chez ceux en ayant présenté trois ou plus).

Le fait d'être d'accord pour dire que les produits et services de l'OPIC en valent le coût est étroitement lié au fait d'être satisfait des services de l'organisme en général et d'avoir obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI.



F. AUTRES SERVICES

1. Procédures d'opposition ou de radiation sommaire

Plus d'un client sur dix, dont la moitié des agents, a pris part à une procédure d'opposition ou à une procédure de radiation sommaire au cours des 24 derniers mois. La moitié de ceux-ci sont satisfaits des services reçus de la part de l'OPIC dans le cadre de ces procédures; ceux qui sont insatisfaits évoquent surtout la longueur du processus.

a) Participation à une procédure d'opposition ou à une procédure de radiation sommaire

On a demandé aux clients ayant présenté une demande de marque de commerce au cours des 24 derniers mois s'ils avaient pris part à une procédure d'opposition ou de radiation sommaire durant cette période. Dans l'ensemble, plus d'une personne sur dix (14 %) a répondu par l'affirmative. Les clients ayant participé à de telles procédures sont le plus souvent des agents (51 %), comparativement aux clients divers (9 %) et non représentés (5 %). De plus, le tiers des professionnels de la PI qui ne sont pas des agents ont déjà pris part à des procédures d'opposition ou de radiation sommaire au cours des deux dernières années.

Participation à une procédure d'opposition ou de radiation sommaire au cours des 24 derniers mois parmi les clients qui ont de l'expérience en matière de marque de commerce

Participation à une procédure d'opposition ou de radiation sommaire	2022
Total (n = 1 268)	14 %
Agents (n = 265)	51 %
Clients non représentés (n = 794)	5 %
Clients divers (n = 77)	9 %
Professionnels de la PI (n = 114)	33 %

Q31 Au cours des 24 derniers mois, avez-vous pris part à une procédure d'opposition ou une procédure de radiation sommaire?

SOUS-GROUPE :

l'expérience en matière de marque de commerce au cours des 24 derniers mois

Clients ayant de

La participation à ces types de procédures est plus courante chez les agents et autres professionnels de la PI qui sont plus expérimentés, de même que chez les répondants qui comptent des clients internationaux.

b) Satisfaction globale à l'égard des services fournis par l'OPIC durant les procédures d'opposition ou de radiation sommaire

La moitié (53 %) des clients ayant pris part à une procédure d'opposition ou de radiation sommaire au cours des 24 derniers mois se déclarent satisfaits des services fournis par l'OPIC durant ce processus. Les autres sont répartis de façon presque égale entre ceux qui sont neutres (26 %) et ceux qui sont insatisfaits (21 %) de leur expérience. La taille du sous-échantillon est trop petite pour permettre une analyse des résultats par sous-groupe.

**Niveau de satisfaction globale à l'égard des services de l'OPIC durant les procédures d'opposition ou de radiation sommaire
parmi les clients ayant eu une telle expérience au cours des 24 derniers mois**

Niveau de satisfaction	2022 (n = 223)
Net : Satisfaits	53 %
Très satisfaits	9 %
Satisfaits	43 %
Neutres	26 %
Net : Insatisfaits	21 %
Insatisfaits	13 %
Très insatisfaits	9 %

Q32 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant votre ou vos procédures d'opposition ou votre ou vos procédures de radiation sommaire? Remarque : Nous souhaitons connaître votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus, plutôt qu'à l'égard d'une décision rendue par la Commission d'appel des brevets.

SOUS-GROUPE :
une procédure d'opposition ou de radiation sommaire au cours des 24 derniers mois

Clients ayant pris part à

c) Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services fournis par l'OPIC durant les procédures d'opposition ou de radiation sommaire

Parmi le petit nombre (n = 44) de personnes ayant pris part à des procédures d'opposition ou de radiation sommaire au cours des 24 derniers mois et qui sont insatisfaites des services fournis par l'OPIC en la matière, la principale raison de ce mécontentement est la longueur du processus (29 %). Un client sur dix indique que personne ne l'a rappelé, et un pourcentage semblable (8 %) affirme que le personnel de l'OPIC a commis trop d'erreurs. Parmi les autres raisons invoquées, notons l'absence de remboursement, le manque de connaissances du personnel et le fait que le comité d'opposition semble avoir contourné les règles.

Raisons de l'insatisfaction à l'égard des services fournis par l'OPIC durant les procédures d'opposition ou de radiation sommaire

Raisons pour lesquelles les besoins n'ont pas été satisfaits	2022 (n = 44*)
Délais associés aux processus sont trop longs	29 %
Aucun retour d'appel	11 %
Trop d'erreurs commises par le personnel de l'OPIC	8 %
Argent non remboursé après l'annulation de la demande	7 %
Personnel incohérent dans ses décisions/manque de connaissances et de formation	6 %
État de la demande non communiqué	6 %
Comité d'opposition a fait pencher les règles selon leur préférence	5 %
Autres réponses (mentionnées par 3 % ou moins de l'échantillon total)	10 %
Je préfère ne pas répondre	32 %

Q33. Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q32 : insatisfait/très insatisfait] des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant votre ou vos procédures d'opposition ou votre ou vos procédures de radiation sommaire. Veuillez expliquer votre réponse.

* Remarque : En raison de la petite taille de l'échantillon (< 50), les résultats doivent être interprétés avec prudence.

2. Expérience auprès de la Commission d'appel des brevets

Peu de clients ont eu récemment affaire avec la Commission d'appel des brevets, et ceux dont c'est le cas sont le plus souvent des agents.

Dans l'ensemble, très peu de clients (7 %) ont eu affaire à la Commission d'appel des brevets au cours des 24 derniers mois. Comme il s'agit d'un processus plus complexe, les agents (13 %) sont plus susceptibles que les autres clients d'en avoir une certaine expérience.

Parmi le petit nombre de répondants ayant eu affaire avec la Commission (n = 31), plus de la moitié (56 %) disent être satisfait des services reçus à cet égard, une personne sur cinq (18 %) demeure neutre et le quart (26 %) expriment une certaine insatisfaction.

Expérience auprès de la Commission d'appel des brevets au cours des 24 derniers mois

Expérience auprès de la Commission d'appel des brevets	2022
Total (n = 408)	7 %
Agents (n = 135)	13 %
Clients non représentés (n = 141)	5 %
Professionnels de la PI (n = 100)	6 %

Q34 Au cours des 24 derniers mois, avez-vous eu affaire à la Commission d'appel des brevets?

SOUS-GROUPE :

l'expérience en matière de brevets et de dessins industriels au cours des 24 derniers mois

Clients ayant eu de

Q35 Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des lorsque vous avez eu affaire à la Commission d'appel des brevets?

Remarque : Nous souhaitons connaître votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus, plutôt qu'à l'égard d'une décision rendue par la Commission d'appel des brevets.

SOUS-GROUPE : *Clients ayant eu affaire à la Commission d'appel des brevets (n = 31) REMARQUE : ÉCHANTILLON DE PETITE TAILLE.*

G. SERVICES D'INFORMATION

1. Services d'information de l'OPIC en matière de PI

a) Connaissance des services d'information de l'OPIC

Les clients représentés et non représentés de l'OPIC connaissent mal les services d'information de l'organisme en matière de PI.

On a demandé aux agents ainsi qu'aux clients représentés et non représentés de l'OPIC s'ils avaient entendu parler des services d'information offerts par l'organisme en matière de PI. Le quart (25 %) d'entre eux savent que l'OPIC offre des services visant à sensibiliser et à éduquer les Canadiens à propos de la propriété intellectuelle. Ce pourcentage est en majorité composé d'agents (74 %).

Connaissance des services d'information de l'OPIC en matière de PI

Connaissance des services d'information de l'OPIC en matière de PI	Total en 2022 à l'exclusion des pros de la PI (n = 1 332)	Agents (n = 329)	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)
Oui	25 %	74 %	15 %
Non	65 %	20 %	74 %
Incertains	10 %	6 %	11 %

Remarque : Cette question n'a pas été posée aux professionnels de la PI qui ne sont pas des agents.

Q36 Avant aujourd'hui, saviez-vous que l'OPIC offrait des services visant à sensibiliser et à éduquer les Canadiens à propos de la PI? Ces services incluent un éventail de documents d'information sur la PI, la tenue de séminaires et d'activités ainsi que l'accès à des employés de l'OPIC ayant pour rôle d'aider les Canadiens à mieux comprendre l'importance de la PI et de discuter de leur stratégie en la matière.

Les clients divers (25 %) sont plus nombreux que les clients non représentés (14 %) à être au courant des services d'information de l'OPIC en matière de PI. Le sous-échantillon de clients représentés est trop petit pour être intégré au rapport.

b) Utilité des services d'information en matière de PI

Parmi les clients représentés et non représentés, six personnes sur dix s'entendent pour dire que les services d'information de l'OPIC en matière de PI sont utiles aux entreprises et aux particuliers.

Indépendamment de leur connaissance des services d'information de l'OPIC en matière de PI, les clients représentés et les clients non représentés étaient appelés à évaluer l'utilité de tels services pour des entreprises comme la leur. Les résultats indiquent que dans l'ensemble, six personnes sur dix (60 %) sont fortement en accord ou en accord pour dire que ces services sont utiles, alors qu'environ une personne sur dix (8 %) exprime son désaccord à ce sujet. Le reste des répondants sont neutres (22 %) ou ne sont pas en mesure de se prononcer sur la question (9 %).

Niveau d'accord quant à l'utilité des services d'information en matière de PI pour les entreprises ou les particuliers

Niveau d'accord	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)
Net : En accord	60 %
Fortement d'accord	26 %
D'accord	34 %
Neutres	22 %
Net : En désaccord	8 %
En désaccord	4 %
Fortement en désaccord	4 %
Je ne saurais dire	9 %

Remarque : Cette question n'a pas été posée aux agents ni aux professionnels de la PI qui ne sont pas des agents.

Q37 Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord pour dire que ces types de services relatifs à la PI sont utiles pour des entreprises comme la vôtre ou des personnes comme vous?

SOUS-GROUPE :
représentés et divers

Clients non représentés,

Le fait d'être d'accord avec l'utilité de ces services d'information se retrouve dans des proportions statistiquement semblables au sein des différents groupes de clients et pour tous les types de PI.

Ceux qui se montrent globalement insatisfaits de l'OPIC de même que ceux qui n'ont pas obtenu l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI sont moins susceptibles de trouver que de tels services d'information pourraient leur être utiles.

c) Suggestions concernant les produits d'information sur la PI

On a demandé aux agents qui étaient au courant des services d'information de l'OPIC en matière de PI (n = 242) quels produits d'information sur la PI l'OPIC devrait émettre pour mieux préparer les Canadiens et les entreprises canadiennes souhaitant protéger leur PI. La plupart des membres de ce groupe n'ont fourni aucune suggestion, et le commentaire le plus souvent mentionné, par une personne sur dix, consistait à concentrer davantage les ressources sur le traitement rapide des demandes plutôt que sur l'éducation du public. D'autres commentaires formulés laissent entendre que les agents estiment que les Canadiens et les entreprises canadiennes cherchant à protéger leur PI sont mieux servis lorsqu'ils sont orientés vers des professionnels comme eux.

Suggestions concernant les produits d'information sur la PI

Suggestions	Agents 2022 (n = 242)
Se concentrer davantage sur le traitement rapide des demandes, plutôt que de consacrer du temps et des ressources sur l'éducation du public sur la PI	9 %
Avoir des spécialistes/des professionnels du monde réel pour assister dans les séances d'informations en formulant des conseils et un point de vue pratiques	6 %
Acheminer, de préférence, vers des professionnels	5 %
Améliorer les documents expliquant le processus pour interagir avec l'OPIC, les rendre plus faciles d'accès en ligne	3 %
Accroître ses connaissances/son expertise organisationnelle pour guider/éduquer les entreprises canadiennes sur l'importance de la protection de la PI	2 %
Améliorer la qualité de ses services	2 %
Grouper tous les fichiers associés à chaque brevet/demande de brevet dans un dossier au sein de la base de données de l'OPIC	2 %
Améliorer le site Web	2 %
Faire davantage preuve de transparence au sujet des retards de traitement	2 %
Engager plus de conseillers/d'agents de brevets/marques de commerce	2 %
Autres mentions (1 % ou moins chacune)	10 %
Aucune réponse/aucun commentaire	65 %

Q38. Selon votre expérience auprès de clients, quels produits d'information sur la PI l'OPIC devrait-il émettre pour mieux préparer les Canadiens et les entreprises canadiennes souhaitant protéger leur PI?

2. Commentaires et suggestions

Les commentaires les plus fréquents laissés par les clients sont liés à la nécessité, pour l'OPIC, de réduire les délais entre le dépôt et l'examen d'une demande.

À la fin du sondage, les clients étaient invités à ajouter leurs commentaires, positifs ou négatifs, concernant les récents efforts de l'OPIC visant à améliorer ses services et ses produits (question ouverte, sans choix de réponse). Le tiers des répondants ont fourni des commentaires sur les aspects devant être améliorés, le plus souvent concernant la nécessité d'un service plus rapide (16 %). Moins d'une personne sur dix (7 %) a formulé un commentaire positif. Six répondants sur dix (59 %) n'ont fourni aucun commentaire.

Autres commentaires

Commentaires	2022 (n = 1 517)
Offrir un service plus rapide, accélérer le traitement ou déterminer une date fixe	16 %
Améliorer la communication avec les demandeurs/les aviser de l'état d'avancement de leur demande/fournir les coordonnées de l'examineur	7 %
Offrir des conseils plus détaillés pour aider dans le processus de demande/le rendre plus facile pour ceux qui ne peuvent se permettre de faire appel à un avocat	5 %
Site Web médiocre (trop lent, souvent en panne, truffé de bogues, etc.)	4 %
Passer du courrier ordinaire aux communications par courriel, et améliorer le système de messagerie pour que l'on reçoive toutes les notifications	2 %
Le service à la clientèle est médiocre, les demandes des clients sont ignorées, aucun service utile n'est fourni	2 %
Améliorer les connaissances/le professionnalisme du personnel/accroître sa formation pour favoriser la cohérence	2 %
Autres mentions (1 % ou moins chacune)	15 %
Commentaires positifs (net) (merci, personnel serviable, etc.)	7 %
Aucune réponse/aucun commentaire	59 %

Q39 Y a-t-il d'autres commentaires – positifs ou négatifs – que vous souhaiteriez formuler au sujet des récents efforts de l'OPIC visant à améliorer ses services et ses produits?

H. ANALYSE DES PRINCIPAUX FACTEURS D'INFLUENCE

L'un des principaux objectifs de la recherche était de déterminer les éléments susceptibles d'influencer la satisfaction globale à l'endroit des services fournis par l'OPIC, particulièrement ceux sur lesquels l'organisme peut exercer un certain contrôle (par exemple, il est possible pour l'OPIC d'améliorer la rapidité de ses réponses, mais pas de modifier le nombre de demandes soumises par un client ou le point de vue de ce dernier sur les politiques du gouvernement fédéral en matière de PI).

Cette analyse a été menée en trois étapes :

1. **Analyse des paramètres** – Une analyse des paramètres détermine les groupes de questions que les répondants perçoivent d'une même façon et auxquelles ils donnent des réponses similaires.
2. **Analyse des principaux facteurs d'influence** – Une méthode statistique multidimensionnelle appelée « analyse des principaux facteurs d'influence » précise les éléments moteurs clés menant à une satisfaction globale de la clientèle.
3. **Analyse de la performance** – Une analyse de la performance permet de cibler les aspects sur lesquels les efforts doivent être concentrés pour maximiser la satisfaction de la clientèle, en examinant le rendement de l'OPIC en ce qui a trait aux principaux facteurs de satisfaction.

1. ANALYSE DES PRINCIPAUX FACTEURS D'INFLUENCE

L'analyse des principaux facteurs d'influence a permis de cibler quatre éléments moteurs clés déterminant la mesure dans laquelle les clients sont, dans l'ensemble, satisfaits des services de l'OPIC, qui comptent pour la moitié (41 %) des résultats obtenus, ou de la « variance » en ce qui a trait à la satisfaction globale de la clientèle à l'endroit de l'OPIC.

- **Dépôt** – La satisfaction à l'égard du service fourni à l'étape du dépôt, y compris l'efficacité du processus et la mesure dans laquelle il est adapté aux besoins des clients, la facilité avec laquelle les formulaires peuvent être remplis et la capacité à comprendre ce qui est attendu de la clientèle.
- **Examen** – La mesure dans laquelle les clients sont satisfaits de la qualité et de la clarté des communications écrites et verbales, des connaissances des examinateurs et de la cohérence des décisions rendues à l'étape de l'examen.
- **Effort supplémentaire** – La perception selon laquelle le personnel de l'OPIC ne ménage aucun effort pour combler les besoins des clients.
- **Rapidité des décisions** – Le fait que les premières décisions administratives et les décisions subséquentes, de même que les enregistrements ou les octrois de PI en tant que tels, sont reçues dans un délai raisonnable.

Le tableau ci-dessous illustre la « pondération bêta » pour les facteurs, une mesure statistique de l'importance relative de chacun dans la mesure de prévision des résultats (dans le cas présent, la satisfaction globale de la clientèle). Plus élevée est la valeur d'un facteur, plus grande est son influence. La valeur de la pondération bêta est directement proportionnelle à l'efficacité prédictive d'un facteur donné. Ainsi, une pondération bêta de 0,20 signifie qu'un facteur est deux fois plus efficace lorsqu'il s'agit de prédire la satisfaction globale de la clientèle qu'un facteur affichant une pondération bêta de 0,10.

En 2022, l'incidence des quatre facteurs est assez semblable, les processus de dépôt et d'examen d'une demande ayant une influence légèrement supérieure à celle des efforts supplémentaires déployés par le personnel et de la rapidité des décisions.

Facteurs relatifs aux services influençant la satisfaction globale des clients à l'égard de l'OPIC (pondération bêta)

Facteurs relatifs aux services	Total en 2022 (n = 1 517)
Dépôt d'une demande	0,24
Le processus de dépôt d'une demande était efficace	
Les formulaires de demande étaient faciles à remplir	
Le processus de dépôt d'une demande a été conçu en tenant compte de vos besoins	
On vous a informé de tout ce que vous deviez faire pour présenter une demande de protection de PI	
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, des services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande	
Examen	0,22
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, de la qualité des rapports écrits	
Les examinateurs possédaient de solides connaissances	
Les rapports d'examineurs sont faciles à comprendre	
Les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre	
Lorsque vous avez parlé à un ou des examinateurs, vous avez pu facilement le ou les comprendre	
Le processus d'examen a été conçu en tenant compte de vos besoins	
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, des services fournis au cours du processus d'examen d'une demande	
Effort supplémentaire	0,20
Le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que vos besoins étaient comblés	
Rapidité des décisions	0,18
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, du délai nécessaire pour obtenir l'enregistrement ou l'octroi des divers types de droits de PI	
Les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable	
Les décisions administratives subséquentes sont reçues dans un délai raisonnable	

L'examen est un facteur de satisfaction courant tant pour les agents que pour les clients non représentés (l'échantillon de clients représentés est trop petit pour permettre une analyse des facteurs).

Le processus de dépôt et les efforts supplémentaires sont des facteurs uniques de satisfaction globale pour les clients non représentés, évoquant les défis auxquels ces clients font face (et leur besoin d'assistance supplémentaire) lorsqu'ils naviguent seuls dans le système de PI. La rapidité des décisions a quant à elle davantage d'incidence sur la satisfaction globale des agents, qui veulent simplement un processus efficace.

2. ANALYSE DE LA PERFORMANCE

L'objectif de cette partie de l'analyse est de cibler les caractéristiques des services les moins bien évaluées sur le plan de la performance pour chacun des facteurs s'avérant un élément moteur important de la satisfaction globale. Cette analyse permet de mettre en lumière les domaines dans lesquels les efforts de l'OPIC pour améliorer sa performance sont les plus susceptibles de mener à une plus grande satisfaction de la clientèle. Les scores moyens inférieurs à 3,00 sont indiqués en gras ci-dessous et reflètent les aspects des services qui présentent d'importantes possibilités d'amélioration.

Dans l'ensemble, cette analyse indique que les efforts visant à accroître la rapidité des premières décisions administratives et des décisions subséquentes, et à réduire en général les délais nécessaires pour obtenir l'enregistrement ou l'octroi de droits de PI, permettraient d'influencer les résultats en matière de satisfaction globale (et ce, particulièrement chez les agents). L'autre possibilité d'amélioration importante consiste à adapter les processus et services d'examen de façon à tenir compte des besoins des utilisateurs et, pour les agents, à s'attaquer au manque de cohérence perçu dans les décisions d'un examinateur à l'autre.

Les résultats relatifs à la performance sont aussi relativement faibles lorsqu'il s'agit de dire que le personnel de l'OPIC ne ménage aucun effort pour combler les clients, et ce, tant pour les agents que les clients non représentés. Les efforts visant à améliorer cette perception devraient toutefois s'attarder aux clients non représentés, pour qui cette caractéristique est un facteur important de la satisfaction globale.

Performance (résultats moyens) mesurée dans le cadre de questions du sondage approfondissant chaque facteur

Facteurs relatifs aux services	Total en 2022 (n = 1 517)	Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Professionnels de la PI (n = 185)
Dépôt d'une demande				
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, des services fournis au cours du processus de dépôt d'une demande	3,08	3,37	2,90	3,57
Le processus de dépôt d'une demande a été conçu en tenant compte de vos besoins	3,28	3,41	3,21	3,59
On vous a informé de tout ce que vous deviez faire pour présenter une demande de protection de PI	3,38	3,62	3,26	3,85
Le processus de dépôt d'une demande était efficace	3,45	3,62	3,37	3,72
Les formulaires de demande étaient faciles à remplir	3,58	3,78	3,50	4,00
Examen				
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, des services fournis au cours du processus d'examen d'une demande	2,76	2,50	3,10	s. o.
Le processus d'examen a été conçu en tenant compte de vos besoins	2,82	2,60	2,85	2,90
Les décisions sont cohérentes d'un examinateur à l'autre	3,02	2,67	3,13	s. o.
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, de la qualité des rapports écrits	3,12	3,04	3,10	s. o.
Les rapports d'examineurs sont faciles à comprendre	3,21	3,36	3,14	s. o.
Les examinateurs possédaient de solides connaissances	3,41	3,31	3,42	3,47
Lorsque vous avez parlé à un ou des examinateurs, vous avez pu facilement le ou les comprendre	3,50	3,71	3,40	3,59
Effort supplémentaire				
Le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que vos besoins étaient comblés	2,96	2,89	2,91	3,22
Rapidité des décisions				
Les décisions administratives subséquentes sont reçues dans un délai raisonnable	2,54	2,67	2,43	2,84
Les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable	2,63	2,19	2,75	2,44
Vous êtes satisfait, dans l'ensemble, du délai nécessaire pour obtenir l'enregistrement ou l'octroi des divers types de droits de PI	3,00	2,57	3,17	3,18

I. PROFIL DES CLIENTS

1. Type de PI par groupe de clients

Les agents et autres professionnels de la PI sont plus susceptibles que les clients d'avoir récemment présenté une demande de brevet ou de dessin industriel.

Des trois secteurs d'activité, ce sont les services de marque de commerce qui sont le plus souvent utilisés par les clients, et ce, tous groupes confondus. L'expérience relative aux services de brevet est plus répandue chez les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents (56 %), de même que chez les agents (36 %), tandis qu'elle est moins courante chez les clients non représentés (14 %). Les professionnels de la PI (34 %) et les agents (26 %) sont aussi plus susceptibles que les clients divers et non représentés d'avoir déjà fait appel aux services de dessin industriel.

Secteurs d'activité au cours des 24 derniers mois

Secteurs d'activité au cours des 24 derniers mois	Total (n = 1 517)	Groupe de clients			
		Agents (n = 329)	Clients non représentés (n = 892)	Clients divers (n = 91)	Professionnels de la PI (n = 185)
Marque de commerce	84 %	81 %	89 %	85 %	62 %
Brevet	24 %	36 %	14 %	27 %	56 %
Dessin industriel	11 %	26 %	3 %	4 %	34 %

Q3 Lesquels des types suivants de PI avez-vous présentés ?

2. Caractéristiques des clients

Plus de quatre clients de l'OPIC sur dix proviennent de l'Ontario; ils tendent à travailler pour de petites entreprises (moins de 100 employés) qui représentent un large éventail de secteurs d'activité. Il est plus probable que les clients nécessitant des services de PI soient des hommes.

Les clients de l'OPIC proviennent principalement de l'Ontario (45 %), avec un nombre important de clients provenant du Québec (17 %), de la Colombie-Britannique (17 %) et de l'Alberta (11 %). Les agents et les professionnels de la PI sont plus susceptibles d'être basés en Ontario que les clients représentés et non représentés (54 % comparativement à 42 %, respectivement). Ces derniers, quant à eux, proviennent plus fréquemment de la Colombie-Britannique (36 %, comparativement à 19 % pour les agents et à 16 % pour les professionnels de la PI).

Emplacement (échantillon total)

Province/territoire	Total (n = 1 517)	Groupe de clients		
		Agents (n = 329)	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
NET : Ouest	31 %	19 %	36 %	16 %
Colombie-Britannique	17 %	10 %	20 %	6 %
Alberta	11 %	7 %	12 %	8 %
Saskatchewan	2 %	0 %	2 %	1 %
Manitoba	2 %	2 %	3 %	1 %
Ontario	45 %	54 %	42 %	54 %
Québec	17 %	21 %	15 %	25 %
NET : Atlantique	3 %	2 %	4 %	1 %
NET : Nord	< 1 %	0 %	< 1 %	0 %

Q48 Dans quelle province ou quel territoire demeurez-vous?

Les clients de l'OPIC ayant répondu au sondage représentent un large éventail de secteurs d'activité, les plus courants étant le commerce de détail (27 %) et le secteur manufacturier (21 %). Tous ces secteurs sont plus largement représentés par les agents et les professionnels de la PI, puisque ceux-ci travaillent pour le compte de clients issus d'une variété de domaines.

Secteurs d'activité représentés par les clients présentant une demande de PI (échantillon total)

Nombre d'employés	Total (n = 1 517)	Groupe de clients		
		Agents (n = 329)	Clients représentés et non représentés (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
NET : Ressources naturelles/construction/secteur secondaire	52 %	65 %	51 %	41 %
Commerce de détail	27 %	41 %	25 %	21 %
Fabrication	21 %	44 %	16 %	26 %
Commerce de gros	13 %	22 %	11 %	15 %
Agriculture, pêche, chasse et foresterie	8 %	19 %	5 %	16 %
Construction	7 %	20 %	4 %	12 %
Pétrole, gaz et mines	7 %	21 %	2 %	19 %
Transport et entreposage	6 %	16 %	2 %	16 %
Services publics	4 %	12 %	1 %	11 %
Net : Autres types de services	31 %	45 %	28 %	33 %
Arts, spectacles et loisirs	15 %	22 %	13 %	15 %
Soins de santé et assistance sociale	10 %	25 %	6 %	19 %
Services d'enseignement	8 %	17 %	6 %	13 %
Services d'hébergement et de restauration	8 %	23 %	4 %	16 %
Finances et assurance	6 %	21 %	1 %	15 %
Services immobiliers et services de location et de location à bail	4 %	17 %	1 %	9 %
Services professionnels, scientifiques et techniques	16 %	40 %	9 %	27 %
Secteurs de l'information et de la culture	7 %	20 %	4 %	10 %
Gestion de sociétés et d'entreprises	4 %	13 %	2 %	9 %
Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement	3 %	10 %	1 %	10 %
Administrations publiques	2 %	7 %	< 1 %	4 %
TI/informatique/télécommunications/logiciels	2 %	2 %	2 %	1 %
Autres secteurs (1 % ou moins chacun)	14 %	9 %	12 %	8 %
Je préfère ne pas répondre	12 %	16 %	6 %	38 %

Q45 SI AGENT/PRO DE LA PI : Quels secteurs d'activité représentez-vous le plus souvent lorsque vous agissez au nom de clients de PI?

SI CLIENTS NON REPRÉSENTÉS/CLIENTS REPRÉSENTÉS : À quel secteur d'activité se rapporte votre PI?

Comme c'est le cas dans le profil général des entreprises canadiennes, la plupart des clients (79 %) peuvent être catégorisés comme travaillant au sein de petites entreprises (c.-à-d., moins de 100 employés), y compris trois clients sur dix (31 %) qui sont des travailleurs autonomes. Les clients représentés et non représentés travaillaient pour des entreprises relativement plus petites (39 % d'entre elles n'ont aucun employé et 34 % comptant seulement de un à quatre employés). On retrouve le plus fréquemment des organisations comptant 100 employés ou plus dans la catégorie des agents (32 %) et des professionnels de la PI (55 %).

**Nombre d'employés (agents, professionnels de la PI et clients
indiquant que la demande de PI présentée est au moins associée en partie à une entreprise)**

Nombre d'employés	Total (n = 1 517)	Groupe de clients		
		Agents (n = 329)	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
Aucun employé (vous êtes travailleur autonome)	31 %	16 %	39 %	8 %
De 1 à 4 employés	27 %	19 %	34 %	5 %
De 5 à 49 employés	18 %	21 %	18 %	14 %
De 50 à 99 employés	3 %	6 %	1 %	8 %
De 100 à 499 employés	10 %	19 %	2 %	38 %
500 employés et plus	5 %	12 %	< 1 %	17 %

Q44 Combien d'employés travaillent dans l'ensemble des emplacements de votre entreprise au pays? Nous entendons par là le personnel à temps plein et le personnel à temps partiel, mais pas le personnel contractuel. Veuillez compter les employés à temps partiel en fonction du nombre d'équivalents temps plein.

REMARQUE : Sept pour cent des clients ont préféré ne pas répondre à la question.

Les clients sont beaucoup plus susceptibles d'être des hommes (57 %) que des femmes (35 %), alors qu'un faible pourcentage de répondants (8 %) ont préféré ne pas répondre. Le ratio des genres est plus équilibré au sein des agents (47 % d'hommes/39 % de femmes) que chez les clients représentés et non représentés (64 % d'hommes). Les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents sont surtout des femmes (68 %).

Genre (échantillon total)

Genre	Total (n = 1 517)	Groupe de clients		
		Agents (n = 329)	Clients représentés et non représentés (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
Hommes	57 %	47 %	64 %	21 %
Femmes	35 %	39 %	29 %	68 %
Autre identité de genre	1 %	< 1 %	< 1 %	1 %
Je préfère ne pas répondre	8 %	13 %	6 %	11 %

Q49 Comment vous identifiez-vous?

Moins de deux clients sur dix s'identifient comme appartenant à un groupe en quête d'équité (16 %); ce pourcentage est légèrement inférieur chez les agents (10 %), comparativement aux clients représentés ou non représentés (17 %) ou aux autres professionnels de la PI (15 %).

Appartenance à un groupe en quête d'équité (échantillon total)

Groupes en quête d'équité	Total (n = 1 517)	Groupe de clients		
		Agents (n = 329)	Clients représentés et non représentés (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
Personne racisée	9 %	6 %	9 %	8 %
Personne vivant avec un handicap	4 %	3 %	4 %	3 %
Personne de la communauté LGBTQ2+	4 %	3 %	4 %	5 %
Personne autochtone	1 %	1 %	1 %	1 %
Aucune de ces réponses	65 %	67 %	65 %	61 %
Je préfère ne pas répondre	20 %	22 %	18 %	24 %

Q50 Vous vous identifiez comme...?

3. Agents et autres professionnels de la PI

Près de la moitié des agents travaillent dans le domaine de la propriété intellectuelle depuis plus de 20 ans; les professionnels de la PI qui ne sont pas des agents ont tendance à avoir moins d'expérience, mais six d'entre eux sur dix cumulent plus de 10 ans dans le domaine. Environ les trois quarts des agents et des professionnels de la PI ont travaillé au cours des 24 derniers mois avec un client international nécessitant des services canadiens de PI.

Les agents possèdent une vaste expérience de la propriété intellectuelle. En effet, les trois quarts d'entre eux (75 %) travaillent dans ce domaine depuis plus de 10 ans, dont près de la moitié (46 %) cumulant plus de 20 ans d'expérience. Parmi les autres professionnels de la PI, six personnes sur dix (62 %) détiennent plus de 10 ans d'expérience dans le domaine.

Nombre d'années d'expérience dans le domaine de la PI

Années d'expérience en PI	Groupe de clients	
	Agents (n = 329)	Professionnels de la PI (n = 185)
Net : 10 ans ou moins	25 %	38 %
Moins de 6 ans	15 %	21 %
De 6 à 10 ans	10 %	18 %
Net : De 11 à 20 ans	29 %	35 %
De 11 à 15 ans	13 %	17 %
De 16 à 20 ans	16 %	18 %
21 ans ou plus	46 %	26 %

Q46 Depuis combien d'années travaillez-vous dans le domaine de la PI?

Sous-groupe : Agents et professionnels de la PI qui ne sont pas des agents

La plupart des agents (76 %) ont travaillé avec des clients internationaux nécessitant des services de PI au Canada au cours des 24 derniers mois; ces clients proviennent principalement des États-Unis (69 %), puis de l'Europe (62 %) et de l'Asie (53 %). Les autres professionnels de la PI signalent avoir travaillé auprès de clients internationaux dans des pourcentages semblables (77 %).

Répondants ayant des clients internationaux nécessitant des services de PI au Canada

Emplacement des clients internationaux	Groupe de clients	
	Agents (n = 329)	Professionnels de la PI (n = 185)
États-Unis	69 %	72 %
Europe	62 %	69 %
Asie	53 %	62 %
Australie/Océanie	6 %	4 %
Amérique du Sud	5 %	2 %
Autre	5 %	6 %
Aucune de ces réponses	17 %	11 %
Je préfère ne pas répondre	7 %	12 %

Q47 Au cours des 24 derniers mois, avez-vous personnellement travaillé avec les clients internationaux suivants, nécessitant des services canadiens de PI?

Sous-groupe : Agents et professionnels de la PI qui ne sont pas des agents

4. Clients représentés et non représentés

La majorité des clients représentés et des clients non représentés tendent à n'entreprendre qu'une seule procédure de demande auprès de l'OPIC pour un produit de PI associé à leur entreprise. Un client sur cinq ayant présenté une demande de brevet ou de dessin industriel et un client sur dix dont la demande est liée à une marque de commerce disent avoir soumis leur demande au moyen d'un système de dépôt international.

Parmi les clients représentés et non représentés, plus de six répondants sur dix (64 %) indiquent que leurs produits de PI sont associés à leur entreprise. Il est plus rare que les produits de PI soient associés seulement au client, de façon personnelle (23 %). Les 13 % des répondants restants ont indiqué que leurs produits de PI leur sont personnellement associés en partie, et sont associés à leur entreprise en partie.

Utilisation de produits de PI par les clients représentés et les clients non représentés

Utilisation des produits de PI	Total (n = 1 003)	Groupe de clients		
		Clients non représentés (n = 892)	Clients représentés (n = 20)*	Clients divers (n = 91)
Est associée à votre entreprise	64 %	63 %	ETP	69 %
Vous est personnellement associée	24 %	24 %		18 %
Vous est personnellement associée en partie, et est associée à votre entreprise en partie	13 %	12 %		13 %

Q40 Laquelle des options suivantes vous décrit le mieux? La demande de PI que vous avez présentée, qui a été enregistrée ou qui a été octroyée...?

SOUS-GROUPE : Clients non représentés, représentés et divers

* ETP signifie que l'échantillon est trop petit pour être rapporté (< 30).

La majorité des clients représentés et des clients non représentés (66 %) ont entrepris une procédure de demande de PI auprès de l'OPIC au cours des 24 derniers mois, alors que le quart d'entre eux (27 %) en ont entrepris deux ou plus (les 7 % restants indiquent être incertains du nombre de procédures de demande en cours). Les clients non représentés sont plus susceptibles de n'avoir soumis qu'une seule demande (68 %, contre 52 % chez les clients divers).

Nombre de demandes distinctes de PI présentées au cours des 24 derniers mois – clients représentés et non représentés

Nombre de demandes de PI	Total (n = 1 003)	Groupe de clients		
		Clients non représentés (n = 892)	Clients représentés (n = 20)*	Clients divers (n = 73)
1	66 %	68 %	ETP	52 %
2	15 %	15 %		18 %
3	5 %	5 %		11 %
4	3 %	3 %		3 %
5 ou plus	4 %	3 %		11 %
Incertain	7 %	7 %		5 %

Q41 Au cours des 24 derniers mois, combien de procédures distinctes de demande de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] avez-vous entreprises auprès de l'OPIC?

SOUS-GROUPE : Clients non représentés, représentés et divers

Les clients non représentés, représentés et divers devaient indiquer s'ils ont soumis leur demande de marque de commerce, de brevet ou de dessin industriel au Canada au moyen de systèmes de dépôt internationaux. Environ deux demandeurs de brevet ou de dessin industriel sur dix ont utilisé le système du Traité de coopération en matière de brevets (23 %) et le système d'enregistrement international des dessins et modèles, ou système de La Haye, de l'OMPI (21 %), respectivement, tandis qu'un client demandeur de marque de commerce sur dix (12 %) a eu recours au service de dépôt électronique du système de Madrid. Dans les trois cas, mais en particulier pour les marques de commerce, des pourcentages considérables de répondants ne savent pas s'ils ont utilisé ou non un système international.

Systèmes de dépôt utilisés – clients représentés et non représentés

Système de dépôt utilisé	Groupe de clients		
	Marque de commerce/système de Madrid (n = 822)	Brevet/Traité de coopération en matière de brevets (n = 147)	Dessin industriel/système de La Haye (n = 34)
Oui	12 %	23 %	21 %
Non	29 %	44 %	50 %
Incertain	59 %	33 %	30 %

Q42 CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Pensez aux demandes de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] que vous avez entreprises auprès de l'OPIC au cours des 24 derniers mois. Avez-vous soumis votre demande au Canada [BREVETS : en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (Patent Cooperation Treaty ou PCT)/MARQUES DE COMMERCE : par l'entremise du service de dépôt électronique du système de Madrid /DESSINS INDUSTRIELS : par l'entremise du système de La Haye concernant l'enregistrement international des dessins et modèles de l'OMPI]?

SOUS-GROUPE : Clients non représentés, représentés et divers questionnés au sujet d'une marque de commerce, d'un brevet ou d'un dessin industriel

Le petit nombre de clients qui ont indiqué avoir utilisé un système de dépôt international (n = 140) devaient indiquer la raison de cette utilisation. La raison la plus courante était l'efficacité (12 %), et un pourcentage égal de répondants ont mentionné la possibilité de soumettre leur demande dans plus d'un pays (plusieurs pays : 9 %; aux États-Unis : 3 %).

Raisons d'avoir utilisé un système de dépôt de demande de PI – clients représentés et non représentés ayant eu recours à un tel système

Raisons d'avoir utilisé un système de dépôt	Clients représentés et non représentés ayant utilisé un système de dépôt (n = 140)
Facilité d'utilisation/efficacité	12 %
Pour que mon enregistrement soit valide dans plusieurs pays et obtenir une protection internationale	9 %
C'est la seule option	3 %
On m'a octroyé un brevet aux États-Unis/je voulais faire enregistrer une marque de commerce au Canada et aux États-Unis	3 %
Autre raison (moins de 3 % chacune)	14 %
Je préfère ne pas répondre	60 %

Q43 CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SI Q42=01 : Veuillez expliquer pourquoi vous avez décidé de soumettre votre demande de PI au Canada [BREVETS : en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (Patent Cooperation Treaty ou PCT)/MARQUES DE COMMERCE : par l'entremise du service de dépôt électronique du système de Madrid DESSINS INDUSTRIELS : par l'entremise du système de La Haye concernant l'enregistrement international des dessins et modèles de l'OMPI].

CONCLUSIONS

L'OPIC offre des services de PI exigeants et complexes à une clientèle canadienne très avertie et renseignée œuvrant dans divers domaines, notamment des avocats et avocates (tant des agents ou agentes que des conseillers ou conseillères juridiques internes) et des entreprises qui reconnaissent la valeur de la PI pour leurs activités. Après de sa clientèle spécialisée, l'OPIC a obtenu un niveau de satisfaction mitigé, de façon générale et en ce qui concerne des aspects précis du service qu'il fournit. Les résultats révèlent les aspects du service dont la clientèle souhaiterait le plus voir abordés et ceux qui sont les plus susceptibles d'entraîner une amélioration de la satisfaction globale : pour les agents et agentes, la rapidité d'exécution; pour la clientèle non représentée, le processus de dépôt et les efforts supplémentaires du personnel de l'OPIC; pour l'ensemble de la clientèle, le processus d'examen.

ANNEXE A – MÉTHODOLOGIE

Les résultats de la recherche sont tirés d'un sondage en ligne mené du 21 avril au 27 juin 2022 auprès de 1 517 clients de l'OPIC, y compris des agents, des clients représentés et non représentés et des professionnels de la PI qui ne sont pas des agents. La marge d'erreur pour un échantillon total de 1 517 personnes est de plus ou moins 2,5 points de pourcentage, avec un coefficient de confiance de 95 % (la marge d'erreur est plus élevée au sein des sous-groupes).

Le rapport fournit des renseignements de suivi pour le groupe de répondants comparable à celui de l'étude de 2018 (agents, clients non représentés et clients représentés); la marge d'erreur pour cet échantillon de 1 332 personnes est de plus ou moins 2,7 points de pourcentage.

Contexte et objectif

Le sondage de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) sur la satisfaction de la clientèle a été conçu de façon à servir d'outil de mesure normalisé de la satisfaction de la clientèle. Un sondage initial a été mené en 2017-2018 afin d'établir des mesures de référence. En 2022, l'OPIC a confié la deuxième vague de cette étude à Environics Research afin d'évaluer dans quelle mesure des facteurs récents ont influencé les opinions des clients sur la prestation de services de l'OPIC.

Les objectifs précis de cette étude étaient les suivants :

- Élaborer une série d'outils de mesure de la performance en matière de satisfaction de la clientèle pour l'OPIC.
- Donner un aperçu des priorités des clients de l'OPIC en ce qui concerne la prestation de services.
- Recueillir des données venant appuyer les autres besoins en matière de veille économique liés aux clients de l'OPIC.

Groupe cible

L'OPIC a fourni des listes d'agents, de professionnels de la PI qui ne sont pas des agents et de clients représentés et non représentés créées à partir des critères suivants :

Phase ou résultat d'une demande	Secteur d'activité	Source et critère de sélection
Demande octroyée ou enregistrée – clients représentés et non représentés	Marques de commerce Dessins industriels Brevets	Demande octroyée ou enregistrée entre le 1 ^{er} décembre 2019 et le 31 novembre 2021 (période de 24 mois)
Demande refusée, abandonnée ou retirée – clients représentés et non représentés	Marques de commerce Dessins industriels Brevets	Demande refusée, abandonnée ou retirée entre le 1 ^{er} décembre 2019 et le 31 novembre 2021 (période de 24 mois)
Demande déposée et suivant son cours – clients représentés et non représentés	Marques de commerce Dessins industriels Brevets	Demande rendue publique entre le 1 ^{er} décembre 2019 et le 31 novembre 2021 (période de 24 mois), et toujours active
Agents	Agents de marques de commerce et agents de brevets, comme ils figurent sur les listes fournies	Tous les agents actuellement inscrits comme actifs auprès de l'OPIC
Professionnels de la PI qui ne sont pas des agents	Marques de commerce Dessins industriels Brevets	Les commis et administrateurs de PI inscrits au portail des services en ligne de l'OPIC

Environics a compilé les listes, retiré les doublons et filtré les entrées pour ne retenir que celles contenant une adresse courriel. Le tableau suivant présente la répartition des entrées uniques contenant des adresses courriel admissibles pour le sondage :

	Brevet	DI	MC	Total
Agents	2 %	0 %	5 %	7 %
Clients non représentés	3 %	0,4 %	73 %	76 %
Clients représentés et divers (représentés et non représentés)	0,3 %	0,1 %	6 %	7 %
Professionnels de la PI qui ne sont pas des agents	4 %	0,1 %	6 %	10 %
Total	9 %	1 %	90 %	100 %

Des suivis téléphoniques ont aussi été réalisés par Environics auprès des agents, des clients représentés et des clients non représentés pour qui les listes ne contenaient pas d'adresse courriel. Cela a permis de recueillir 71 adresses courriel supplémentaires d'agents et 307 adresses de clients représentés et non représentés.

Le sondage s'adressait aux clients ayant interagi avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois. La façon dont il était programmé permettait de sélectionner, lorsque des clients indiquaient avoir mené des activités dans plus d'un secteur au cours des 24 derniers mois, un seul de ces secteurs à propos duquel ils devaient répondre, en privilégiant ceux dont les échantillons étaient les plus faibles (dessins industriels et brevets), afin de leur assurer une représentation adéquate parmi les données.

La répartition définitive des entrevues achevées, selon le type de clients et le secteur d'activité, est la suivante :

	Brevet	DI	MC	Total	% pondéré
Agents	80	56	193	329	14 %
Clients non représentés	119	28	745	892	65 %
Clients représentés	5	3	12	20	9 %
Clients divers*	23	3	65	91	
Total, à l'exclusion des pros de la PI	227	90	1 015	1 332	88 %
Professionnels de la PI non-agents	63	40	82	185	12 %
Total	290	130	1 097	1 517	100 %

* Les clients divers sont les personnes ayant indiqué qu'elles ont parfois fait appel à un agent et parfois elles-mêmes échangé avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois. Aucun quota n'a été fixé pour ce groupe.

Les données ont été pondérées de façon à correspondre aux pourcentages d'agents, de clients non représentés et de clients représentés obtenus en 2018 et ainsi permettre des comparaisons précises dans le temps (c.-à-d. qu'un changement dans les réponses ne peut être causé par un changement dans la composition de l'échantillon). Les professionnels de la PI ont été inclus de façon proportionnelle à leur fréquence de réponse réelle (semblable au pourcentage d'adresses courriel de professionnels de la PI dans le fichier d'échantillon fourni par l'OPIC).

Le sondage se veut une tentative de recensement de tous les clients admissibles dont l'adresse courriel était disponible. Puisque la totalité de la population cible disposant d'une adresse courriel a été invitée à prendre part à l'étude (et qu'aucun échantillon n'a été sélectionné), la marge d'erreur d'échantillonnage ne s'applique pas. Bien qu'il puisse y avoir des erreurs non dues à l'échantillonnage en raison de la non-réponse des personnes ayant choisi de ne pas participer ou de l'exclusion des personnes n'ayant pas d'adresse courriel, il n'existe aucune donnée sur la population de clients de l'OPIC sur lesquelles fonder une éventuelle analyse du biais de non-réponse.

Conception du questionnaire

Le questionnaire a été élaboré par Environics et l'OPIC de façon à répondre aux objectifs de la recherche, en s'inspirant fortement du questionnaire de 2018. Une fois approuvé par l'OPIC, le questionnaire a été traduit en français par Environics.

Collecte de données

Environics a programmé les versions anglaise et française du questionnaire dans sa plateforme de sondage en ligne. La programmation a été vérifiée par le personnel d'Environics et de l'OPIC. Le pré-lancement initial a eu lieu le 20 avril et 33 entrevues ont été réalisées (23 en anglais, 10 en français). Aucun changement n'a dû être apporté au questionnaire suivant le pré-lancement.

Le lancement officiel a eu lieu le 25 avril, et le travail sur le terrain s'est terminé le 27 juin. Une prolongation de la période de travail sur le terrain, ainsi que plusieurs courriels de rappel ont été nécessaires pour générer le nombre d'entrevues projeté.

L'ensemble du travail de recherche a été effectué conformément aux normes du gouvernement fédéral et de l'industrie, y compris les Normes pour la recherche sur l'opinion publique effectuée par le gouvernement du Canada – Sondages en ligne, de même qu'avec les lois fédérales applicables (*Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques*, ou LPRPDE). Environics est l'un des membres fondateurs du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC) et a inscrit le sondage auprès du Service de vérification des recherches du CRIC, conformément à la politique régissant tous les sondages menés par Environics.

Taux de réponse

L'invitation initiale au sondage a été diffusée à 31 365 contacts; 1 517 réponses ont été reçues, ce qui correspond à un taux de réponse global de 6 %. Le taux de réponse est présenté en détail ci-dessous.

Répartition des courriels	Total (N)
Nombre total de personnes invitées à participer	31 365
NON RÉSOLUS (U)	28 330
Messages demeurés sans réponse	28 330
ADMISSIBLES SANS RÉPONSE (IS)	1 144
Répondants admissibles, mais qui ont abandonné	1 144
ADMISSIBLES AVEC RÉPONSE (R)	1 890
Répondants non admissibles	373
Quotas atteints	0
Sondages achevés	1 517
TAUX DE CONTACT $[(R + IS) / (U + IS + R)] - \%$	9,68 %
TAUX DE RÉPONSE $[R / (U + IS + R)] - \%$	6,03 %

Profil de l'échantillon pondéré

Le tableau suivant présente un profil de l'échantillon pondéré pour les agents, les professionnels de la PI, ainsi que les clients représentés, non représentés et divers, en fonction de caractéristiques clés. Dans ce tableau, la pondération est basée sur l'échantillon total, y compris les professionnels de la PI.

Catégories du profil	Agents (n = 329)	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
Expérience, par secteur d'activité, au cours des 18 derniers mois			
Marque de commerce	81 %	89 %	62 %
Brevet	36 %	16 %	56 %
Dessin industriel	26 %	4 %	34 %
Emplacement			
Provinces de l'Atlantique	2 %	4 %	1 %
Québec	21 %	15 %	25 %
Ontario	54 %	42 %	54 %
Ouest	19 %	36 %	16 %
Genre			
Hommes	47 %	64 %	21 %
Femmes	39 %	29 %	68 %
Autre identité de genre	< 1 %	< 1 %	1 %
Je préfère ne pas répondre	13 %	6 %	11 %
Années d'expérience dans le domaine de la PI (agents et professionnels de la PI)			
5 ans ou moins	15 %	s. o.	21 %
De 6 à 10 ans	10 %		18 %
De 11 à 15 ans	13 %		17 %
De 16 à 20 ans	16 %		18 %
21 ans ou plus	46 %		26 %
Groupes en quête d'équité			
Tout groupe en quête d'équité	10 %	17 %	15 %
Personne racisée	6 %	9 %	8 %
Personne vivant avec un handicap	3 %	4 %	3 %
Personne de la communauté LGBTQ2+	3 %	4 %	5 %
Personne autochtone	1 %	1 %	1 %
Aucune de ces réponses	67 %	65 %	61 %
Je préfère ne pas répondre	22 %	18 %	24 %
Emplacement des clients des agents et des professionnels de la PI			
Clients canadiens nécessitant des services de PI (seulement)	17 %	s. o.	11 %
Clients internationaux nécessitant des services de PI (NET)	76 %		77 %
É.-U.	69 %		72 %
Europe	62 %		69 %
Asie	53 %		62 %
Autre	16 %		12 %
Je préfère ne pas répondre	7 %		12 %

Catégories du profil	Agents (n = 329)	Clients rep./non rep./divers (n = 1 003)	Professionnels de la PI (n = 185)
PI associée à... (clients représentés et non représentés)			
Votre entreprise	s. o.	64 %	s. o.
Vous, personnellement		24 %	
Vous, personnellement, en partie et à votre entreprise en partie		13 %	
Nombre de demandes de PI en traitement au cours des 18 derniers mois (clients représentés et non représentés)			
Une	s. o.	66 %	s. o.
Deux		15 %	
Trois ou plus		12 %	
Incertains		7 %	

ANNEXE B – QUESTIONNAIRE



Office de la propriété intellectuelle du Canada
Sondage sur la satisfaction de la clientèle – 2022
Questionnaire DEFINITIF

Durée moyenne de 20 minutes

INVITATION PAR COURRIEL

Objet : Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada

Bonjour/Hello

L'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), un organisme de service spécial au sein d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada, est l'autorité fédérale responsable de l'enregistrement et de l'octroi des droits de propriété intellectuelle (PI), parmi lesquels figurent les marques de commerce, les brevets et les dessins industriels. Puisque vous faites partie de la clientèle de l'OPIC, nous aimerions vous inviter à participer à un sondage en ligne portant sur votre utilisation des services de l'OPIC et votre satisfaction à cet égard.

L'OPIC a retenu les services d'Environics Research, une firme de recherche indépendante, pour effectuer ce sondage. Celui-ci vise à en apprendre davantage sur l'opinion qu'ont les clients de l'OPIC et sur leurs expériences avec l'organisme. Vos commentaires sont essentiels et aideront l'OPIC à améliorer les services qu'il fournit.

Le sondage devrait durer de 15 à 20 minutes. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Votre décision de participer ou non au sondage n'aura aucune conséquence sur vos relations avec l'OPIC ou avec tout autre organisme du gouvernement du Canada.

Si vous n'avez pas le temps de remplir le sondage en une seule séance, vous pourrez y retourner en cliquant sur le lien ci-dessus à nouveau.

Si vous avez des questions ou des préoccupations, ou si vous éprouvez des difficultés techniques en remplissant ce sondage, veuillez envoyer un courriel à l'adresse ciposurvey@environics.ca. Pour toute question relative à l'objectif de ce sondage, veuillez communiquer avec l'OPIC, au 1-866-997-1936.

Ce sondage est enregistré auprès du Service de vérification des recherches du Conseil de recherche et d'intelligence marketing canadien (CRIC), afin de vous permettre d'en vérifier la légitimité. Si vous souhaitez connaître les détails de cette recherche, veuillez vous rendre sur le site Web du CRIC, à l'adresse www.canadianresearchinsightscouncil.ca/?lang=fr. Pour en vérifier la légitimité, veuillez entrer le code du projet : 20220421-EN066.

Nous sommes reconnaissants de votre appui et vous remercions de votre précieuse opinion.

PAGE D'ACCUEIL

Please select your preferred language for completing the survey/Veuillez choisir la langue dans laquelle vous préférez répondre au sondage.

01–English/Anglais

02–Français/French

Renseignements généraux

Bienvenue au **Sondage sur la satisfaction de la clientèle de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC)**. Ce sondage est conçu de façon à nous aider à mieux comprendre les expériences des clients en ce qui concerne les services offerts par l'OPIC. Le sondage devrait durer de 15 à 20 minutes. Votre participation est volontaire, et vos réponses demeureront anonymes. Veuillez ne pas soumettre de renseignements commerciaux confidentiels.

Environics Research réalise ce sondage pour le compte de l'OPIC, un organisme de service spécial au sein d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada.

< NOTE DE PROGRAMMATION : Toutes les questions sont obligatoires.>

Admissibilité

NOTE AUX LECTEURS : Les en-têtes ne seront pas montrés à l'écran aux répondants. Ils servent uniquement à organiser le contenu pour faciliter le travail de l'équipe de recherche.

1. **Les premières questions porteront sur le principal moyen que vous avez utilisé pour interagir avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois.**

Êtes-vous un agent de propriété intellectuelle (PI) titulaire de permis qui interagit avec l'OPIC au nom de ses clients?

01 – Oui

AGENT –PASSER À Q3

02 – Non

POSER Q.2

2. **Lequel des énoncés suivants décrit le mieux vos interactions avec l'OPIC au cours des 24 derniers mois?**

Veuillez sélectionner une seule réponse.

01 -	Un agent titulaire de permis interagit avec l'OPIC en votre nom	CLIENT REPRÉSENTÉ
02 -	Vous faites parfois appel à un agent de PI, et interagissez parfois vous-même avec l'OPIC	DIVERS
03 -	Vous interagissez vous-même avec l'OPIC pour toutes les questions concernant vos droits de PI	CLIENT NON REPRÉSENTÉ
04 -	Vous êtes un professionnel de la PI autre qu'un agent titulaire de permis (par exemple, commis à la PI, gestionnaire de PI, analyste en PI, avocat spécialisé en PI, etc.) [NOUVEAU]	PRO DE LA PI
05 -	Aucune de ces réponses	REMERCIER ET TERMINER : Ce sondage s'adresse aux clients ayant présenté au moins une demande de PI au cours des 24 derniers mois.

3. Lesquels des types suivants de PI avez-vous présentés au cours des 24 derniers mois?

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Brevet

02 – Marque de commerce

03 – Dessin industriel

04 – Aucune de ces réponses

REMERCIER ET TERMINER : Ce sondage s'adresse aux clients ayant présenté l'un de ces types de PI au cours de 24 derniers mois.

NOTE AUX LECTEURS : Les questions restantes porteront sur l'un des types de PI présentés par les répondants au cours des 24 derniers mois.

Les priorités seront les suivantes : 1) dessin industriel; 2) brevet; et 3) marque de commerce. Elles devront refléter la disponibilité relative des échantillons et courriels (afin de nous assurer d'avoir suffisamment de réponses pour chaque SID).

SÉLECTION DU TYPE DE PI

Pour le reste de ce sondage, sauf indication contraire, veuillez répondre aux questions en pensant à votre expérience des services offerts par l'OPIC au cours des 24 derniers mois en ce qui concerne les [BREVETS/MARQUES DE COMMERCE/DESSINS INDUSTRIELS].

LES PRIORITÉS SERONT LES SUIVANTES :

- DESSIN INDUSTRIEL (Q3=03)
- BREVET (Q3=01)
- MARQUE DE COMMERCE (Q3=02)

SI CLIENT REPRÉSENTÉ OU DIVERS : Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à une question parce que cet aspect de votre demande de PI a été traité par votre agent, veuillez sélectionner l'option « sans objet / je ne saurais dire ».

SI PRO DE LA PI : Si vous n'êtes pas en mesure de répondre à une question parce que cet aspect de la demande de PI a été traité par un agent titulaire de permis, veuillez sélectionner l'option « sans objet / je ne saurais dire ».

Satisfaction globale et utilisation ou appréciation des voies de communication

4. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC en ce qui concerne les **TYPE DE PI** : brevets/marques de commerce/dessins industriels]?

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

5. **Lesquelles des voies de communication suivantes avez-vous utilisées afin d'accéder aux produits et aux services de l'OPIC en ce qui concerne les [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] au cours des 24 derniers mois?**

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Téléphone

02 – Site Web de l'OPIC – consulté à partir d'un ordinateur de bureau

03 – Site Web de l'OPIC – consulté à partir d'un appareil mobile

04 – Visite en personne

05 – Courriel

06 – Robot conversationnel (assistant virtuel)

07 – Service de clavardage en direct (communication en ligne avec un agent du service à la clientèle de l'OPIC)

08 – Courrier

09 – Télécopieur

99 – Aucune de ces réponses [RÉPONSE UNIQUE]

NOUVELLES OPTIONS : f, g

6. **Dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC...?**

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

MONTRER SEULEMENT LES ÉLÉMENTS RETENUS À Q5

a. Au téléphone

b. Sur le site Web – consulté à partir d'un ordinateur de bureau

c. Sur le site Web – consulté à partir d'un appareil mobile

d. Durant votre visite en personne

e. Par courriel

f. Par robot conversationnel (assistant virtuel)

g. Par service de clavardage en direct (communication en ligne avec un agent du service à la clientèle de l'OPIC)

i. Par courrier

j. Par télécopieur

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

Demande de PI

Les prochaines questions porteront sur le processus de dépôt d'une demande de PI.

7. **CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous déposé une demande de PI pour [TYPE DE PI : un brevet/une marque de commerce/un dessin industriel]?**

AGENT/PRO DE LA PI : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous déposé une demande de PI pour [TYPE DE PI : un brevet/une marque de commerce/un dessin industriel] au nom d'un client?

01 – Oui

02 – Non

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

03 – Incertain

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

8. **Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande?**

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

[PASSER À Q10]

04 – Satisfait

[PASSER À Q10]

05 – Très satisfait

[PASSER À Q10]

NOUVELLE QUESTION

9. **Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q8 : insatisfait/très insatisfait] des services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande. Veuillez expliquer votre réponse.**

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

10. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l'OPIC au cours du processus de présentation de demande?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. On vous a informé de tout ce que vous deviez faire pour présenter une demande de protection de PI. [Q17A1]
- b. Les formulaires de demande étaient faciles à remplir.
- c. Il était facile de faire une recherche dans la base de données de l'OPIC sur les [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels].
- d. La base de données de l'OPIC sur les [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] contenait les informations recherchées.
- e. Le processus de présentation de demande était efficace.
- f. Le processus de présentation de demande a été conçu en tenant compte de vos besoins.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

Examen

SECTION À POSER À TOUT L'ÉCHANTILLON

11. Les prochaines questions porteront sur l'examen des demandes de PI. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant le processus d'examen de demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel]?

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre [PASSER À Q13]

04 – Satisfait [PASSER À Q13]

05 – Très satisfait [PASSER À Q13]

99 – Je ne saurais dire [PASSER À Q13]

NOUVELLE QUESTION

12. Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q11 : insatisfait/très insatisfait] des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant le processus d'examen de demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel]. Veuillez expliquer votre réponse.

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

13. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants, qui portent sur les services qui vous ont été fournis par l’OPIC au cours de l’examen de votre demande?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. Les examinateurs possédaient de solides connaissances.
- b. Il était facile de joindre les examinateurs.
- c. Lorsque vous avez parlé à un ou des examinateurs, vous avez pu facilement le ou les comprendre.
- d. [PRO DE LA PI : **NE PAS POSER**] Les rapports d’examineurs (c’est-à-dire les décisions administratives) sont faciles à comprendre. [Q54A8]
- e. [PRO DE LA PI : **NE PAS POSER**] Les décisions sont cohérentes d’un examinateur à l’autre.
- f. Le processus d’examen a été conçu en tenant compte de vos besoins.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

14. [PRO DE LA PI : **NE PAS POSER] Dans l’ensemble, dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la qualité des rapports écrits (c’est-à-dire les décisions administratives) de l’examineur? [Q55]**

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

99 – Je ne saurais dire

15. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – MONTRER DANS L'ORDRE

En général, les premières décisions administratives sont reçues dans un délai raisonnable (une « première décision administrative » réfère à la première communication écrite officielle reçue de l'OPIC et portant sur le bien-fondé de votre demande). [Q23A1]

b. Vous avez reçu les décisions administratives subséquentes dans un délai raisonnable.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

REVU POUR INCLURE LES MC

16. Au cours des 24 derniers mois, avez-vous utilisé le service d'examen accéléré des demandes de l'OPIC (un service bonifié utilisé pour accélérer cet examen)?

01 – Oui

02 – Non

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

99 – Incertain

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

REVU POUR INCLURE LES MC

17. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du service d'examen accéléré des demandes de l'OPIC?

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

Enregistrement ou octroi

18. Au cours des 24 derniers mois, avez-vous obtenu [TYPE DE PI : l'enregistrement d'une ou de marques de commerce/l'octroi d'un ou de brevets/l'enregistrement d'un ou de dessins industriels] [AGENTS/PROS DE LA PI : au nom de vos clients]?

01 – Oui

02 – Non

PASSER À Q21

99 – Incertain

PASSER À Q21

19. Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait du délai nécessaire pour obtenir [SÉLECTIONNER EN FONCTION DU TYPE DE PI : l'enregistrement d'une ou de marques de commerce/l'octroi d'un ou de brevets/l'enregistrement d'un ou de dessins industriels]?

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

OPTION B REVUE POUR INCLURE BREVET

20. CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous vécu l'une des situations suivantes?

a) Votre demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel] a été abandonnée

b) Votre demande de [TYPE DE PI : brevet/marque de commerce/dessin industriel] a été [INSERTION AUTOMATIQUE : BREVET/MC/DESSIN INDUSTRIEL = rejetée]

01 – Oui

02 – Non

99 – Incertain

Aspects relatifs aux services supplémentaires

SECTION À POSER À TOUT L'ÉCHANTILLON

21. Pensez à nouveau aux services de l’OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. L’identité de la personne avec qui communiquer à l’OPIC pour recevoir des services est clairement établie. [Q12A1]
- b. Il vous est facile de joindre le bon employé à l’OPIC pour discuter de vos problèmes ou de vos besoins. [Q12A3]
- c. En fin de compte, l’OPIC vous a fourni toute l’information dont vous aviez besoin. [Q12A4]
- d. Vous avez été en mesure de joindre un employé de l’OPIC par l’entremise de votre voie de communication préférée (par exemple, par téléphone, par courriel, en personne).
- e. Vous avez facilement pu avoir accès aux documents relatifs à votre ou vos dossiers.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

22. Dans l’ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait de la simplicité de l’accès aux services de l’OPIC?

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre [PASSER À Q24]

04 – Satisfait [PASSER À Q24]

05 – Très satisfait [PASSER À Q24]

NOUVELLE QUESTION

23. Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q22 : insatisfait/très insatisfait] de la simplicité de l’accès aux services de l’OPIC. Veuillez expliquer votre réponse.

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

24. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant?

Vous avez été tenu au courant du statut de la ou des demandes de PI à toutes les étapes du processus.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

25. Pensez aux services de l'OPIC en matière de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels]. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. Le personnel de l'OPIC agissait de façon professionnelle.
- b. Le personnel de l'OPIC (outre les examinateurs), par exemple le personnel de première ligne et le personnel de soutien, possédait de solides connaissances.
- c. Le personnel de l'OPIC comprenait vos besoins.
- d. Le personnel de l'OPIC comprenait l'importance de son rôle dans le processus de PI.
- e. Les problèmes rencontrés dans le processus d'accès aux services ont été facilement résolus.
- f. Les services ont été offerts dans la langue officielle de votre choix.
- g. Le personnel de l'OPIC n'a rien ménagé pour s'assurer que vos besoins étaient comblés.
- h. Le personnel de l'OPIC a répondu à vos demandes dans un délai raisonnable. [Q23A3 – FORMULATION RÉVISÉE]

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

26. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. Les services en ligne de l'OPIC ont su répondre à vos besoins.
- b. Le site Web de l'OPIC contenait l'information que vous cherchiez. [OPTION RÉVISÉE]
- c. Les services en ligne de l'OPIC sont faciles à trouver.
- d. Il est facile de faire des opérations en ligne.
- e. Vous êtes convaincu que les renseignements personnels fournis par l'entremise du site Web de l'OPIC sont protégés.
- f. L'information que vous cherchiez en ligne était facile à trouver.
- g. Le site Web de l'OPIC a été conçu en tenant compte de vos besoins.
- h. Les services en ligne de l'OPIC sont toujours disponibles, sans interruption. [NOUVEAU]
- i. POSER SI MENTIONS MULTIPLES À Q3 : Les services en ligne de l'OPIC sont uniformes parmi toute la gamme d'activités (c'est-à-dire les brevets, les marques de commerce et les dessins industriels).

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

27. SI CODES 1-2 À Q24a : Vous avez indiqué que les services en ligne de l'OPIC n'ont pas su répondre à vos besoins. En quoi n'ont-ils pas répondu à vos besoins?

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

28. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. Le processus de paiement électronique de l'OPIC est facile à utiliser.
- b. Une réponse aux questions portant sur l'état du paiement est donnée dans un délai raisonnable. [Q28A3]

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

29. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants?

Veillez sélectionner une seule réponse par énoncé.

GRILLE – RÉPARTIR AU HASARD

- a. Les erreurs sont facilement corrigées par l'OPIC.
- b. Dans l'ensemble, l'OPIC ne commet pas d'erreurs dans sa prestation de services.
- c. L'ensemble, vous avez reçu un niveau de service uniforme dans le cadre de toutes vos interactions avec l'OPIC.

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

30. Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord avec l'énoncé suivant?

Les produits ou services fournis par l'OPIC en valent le coût. [Q31/2008 – FORMULATION RÉVISÉE]

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

Autres services

Répondez aux questions suivantes en pensant à votre expérience globale des services de l'OPIC.

- 31. POSER SI EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE MARQUES DE COMMERCE (SI Q3=2) : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous pris part à une procédure d'opposition ou une procédure de radiation sommaire?**

01 – Oui

02 – Non

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

03 – Incertain

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

- 32. SI Q31=01 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant votre ou vos procédures d'opposition ou votre ou vos procédures de radiation sommaire?**

Remarque : Nous souhaitons connaître votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus, plutôt qu'à l'égard d'une décision rendue au terme de cette procédure.

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

[PASSER À Q34]

04 – Satisfait

[PASSER À Q34]

05 – Très satisfait

[PASSER À Q34]

NOUVELLE QUESTION

- 33. Vous avez indiqué être [INSÉRER RÉPONSE À Q32 : insatisfait/très insatisfait] des services qui vous ont été fournis par l'OPIC durant votre ou vos procédures d'opposition ou votre ou vos procédures de radiation sommaire. Veuillez expliquer votre réponse.**

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

- 34. POSER SI EXPÉRIENCE EN MATIÈRE DE BREVETS OU DE DESSINS INDUSTRIELS (SI Q3=1 OU 3) : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous eu affaire à la Commission d'appel des brevets?**

01 – Oui

02 – Non

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

03 – Incertain

PASSER À LA SECTION SUIVANTE

35. **SI Q34=01 : Dans l'ensemble, dans quelle mesure avez-vous été satisfait des services qui vous ont été fournis par l'OPIC lorsque vous avez eu affaire à la Commission d'appel des brevets? Remarque :**

Nous souhaitons connaître votre degré de satisfaction à l'égard des services reçus, plutôt qu'à l'égard d'une décision rendue par la Commission d'appel des brevets.

01 – Très insatisfait

02 – Insatisfait

03 – Neutre

04 – Satisfait

05 – Très satisfait

Services d'information

SI PRO DE LA PI, PASSER À LA SECTION SUIVANTE.

36. **[POSER SI CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS/AGENT]** Avant aujourd'hui, saviez-vous que l'OPIC offrait des services visant à sensibiliser et à éduquer les Canadiens à propos de la PI? Ces services incluent un éventail de documents d'information sur la PI, la tenue de séminaires et d'activités ainsi que l'accès à des employés de l'OPIC ayant pour rôle d'aider les Canadiens à mieux comprendre l'importance de la PI et de discuter de leur stratégie en la matière.

01 – Oui, je le savais

02 – Non, je ne le savais pas

99 – Incertain

37. **[POSER SI CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS]** Dans quelle mesure êtes-vous en accord ou en désaccord pour dire que ces types de services relatifs à la PI sont utiles pour des entreprises comme la vôtre ou des personnes comme vous?

01 – Fortement en désaccord

02 – En désaccord

03 – Neutre

04 – En accord

05 – Fortement en accord

99 – Je ne saurais dire

NOUVELLE QUESTION

38. **[AGENT : POSER SEULEMENT SI Q36-01]** Selon votre expérience auprès de clients, quels produits d'information sur la PI l'OPIC devrait-il émettre pour mieux préparer les Canadiens et les entreprises canadiennes souhaitant protéger leur PI?

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Aucun commentaire

Conclusion

NOUVELLE QUESTION

39. **Y a-t-il d'autres commentaires – positifs ou négatifs – que vous souhaiteriez formuler au sujet des récents efforts de l'OPIC visant à améliorer ses services et ses produits?**

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Aucun commentaire

Profil des répondants

Il ne nous reste que quelques questions à vous poser; elles nous aideront à classer vos réponses à des fins d'analyse.

40. **CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Laquelle des options suivantes vous décrit le mieux? La demande de PI que vous avez présentée, qui a été enregistrée ou qui a été octroyée...**

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – vous est personnellement associée.

02 – est associée à votre entreprise.

03 – vous est personnellement associée en partie, et est associée à votre entreprise en partie.

41. **CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Au cours des 24 derniers mois, combien de procédures distinctes de demande de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] avez-vous entreprises auprès de l'OPIC?**

01 – 1

02 – 2

03 – 3

04 – 4

05 – 5 ou plus

99 – Incertain

NOUVELLE QUESTION

42. **CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SEULEMENT : Pensez aux demandes de [TYPE DE PI : brevets/marques de commerce/dessins industriels] que vous avez entreprises auprès de l'OPIC au cours des 24 derniers mois. Avez-vous soumis votre demande au Canada [BREVETS : en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (Patent Cooperation Treaty ou PCT)/MARQUES DE COMMERCE : par l'entremise du service de dépôt électronique Madrid eFiling/DESSINS INDUSTRIELS : par l'entremise du système de La Haye concernant l'enregistrement international des dessins et modèles de l'OMPI]?**

01 – Oui

02 – Non [PASSER À Q44]

99 – Incertain [PASSER À Q44]

NOUVELLE QUESTION

- 43. CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS SI Q42=01: Veuillez expliquer pourquoi vous avez décidé de soumettre votre demande de PI au Canada [BREVETS : en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (Patent Cooperation Treaty ou PCT)/MARQUES DE COMMERCE : par l'entremise du service de dépôt électronique Madrid eFiling/DESSINS INDUSTRIELS : par l'entremise du système de La Haye concernant l'enregistrement international des dessins et modèles de l'OMPI].**

QUESTION OUVERTE, ZONE DE TEXTE

99 – Je préfère ne pas répondre

- 44. SI AGENT/PRO DE LA PI OU (Q40=02-03 POUR CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS) : Combien d'employés travaillent dans l'ensemble des emplacements de votre entreprise au pays? Nous entendons par là le personnel à temps plein et le personnel à temps partiel, mais pas le personnel contractuel. Veuillez compter les employés à temps partiel en fonction du nombre d'équivalents temps plein.**

07 – Aucun employé (vous êtes travailleur autonome)

01 – De 1 à 4 employés

02 – De 5 à 49 employés

03 – De 50 à 99 employés

04 – De 100 à 199 employés

05 – De 200 à 499 employés

06 – 500 employés et plus

99 – Je préfère ne pas répondre

45. **SI AGENT/PRO DE LA PI : Quels secteurs d'activité représentez-vous le plus souvent lorsque vous agissez au nom de clients de PI?** *Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.*

SI CLIENT REPRÉSENTÉ/NON REPRÉSENTÉ/DIVERS : À quel secteur d'activité se rapporte votre PI?

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Agriculture, pêche, chasse et foresterie

02 – Pétrole, gaz et mines

03 – Services publics

04 – Construction

05 – Fabrication

06 – Commerce de gros

07 – Commerce de détail

08 – Transport et entreposage

09 – Secteurs de l'information et de la culture

10 – Finances et assurances

11 – Services immobiliers et services de location ou de location à bail

12 – Services professionnels, scientifiques et techniques

13 – Gestion de sociétés et d'entreprises

14 – Services administratifs, services de soutien, services de gestion des déchets et services d'assainissement

15 – Services d'enseignement

16 – Soins de santé et assistance sociale

17 – Arts, spectacles et loisirs

18 – Services d'hébergement et de restauration

19 – Administrations publiques

97 – Autre (veuillez préciser) _____

99 – Je préfère ne pas répondre

46. **AGENT/PRO DE LA PI SEULEMENT : Depuis combien d'années travaillez-vous dans le domaine de la PI?**

01 – 0 à 5 ans

02 – 6 à 10 ans

03 – 11 à 15 ans

04 – 16 à 20 ans

05 – 21 ans et plus

47. AGENT/PRO DE LA PI SEULEMENT : Au cours des 24 derniers mois, avez-vous personnellement travaillé avec les clients internationaux suivants, nécessitant des services canadiens de PI?

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

01 – Clients aux États-Unis

02 – Clients en Europe

03 – Clients en Asie

97 – Autre (veuillez préciser) _____

98 – Aucune de ces réponses RÉPONSE UNIQUE]

99 – Je préfère ne pas répondre RÉPONSE UNIQUE]

48. Dans quelle province ou quel territoire demeurez-vous?

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – Colombie-Britannique

02 – Alberta

03 – Saskatchewan

04 – Manitoba

05 – Ontario

06 – Québec

07 – Nouveau-Brunswick

08 – Nouvelle-Écosse

09 – Île-du-Prince-Édouard

10 – Terre-Neuve-et-Labrador

11 – Yukon

12 – Territoires du Nord-Ouest

13 – Nunavut

14 – Autre

49. Comment vous identifiez-vous?

Veillez sélectionner une seule réponse.

01 – Femme

02 – Homme

03 – Autre identité de genre

99 – Je préfère ne pas répondre

NOUVELLE QUESTION

50. Vous vous identifiez comme...

Veillez sélectionner toutes les réponses qui s'appliquent.

- 01 – Une personne de la communauté LGBTQ2+
- 02 – Une personne autochtone
- 03 – Une personne racisée
- 04 – Une personne vivant avec un handicap
- 05 – Aucune de ces réponses [RÉPONSE UNIQUE]
- 99 – Je préfère ne pas répondre [RÉPONSE UNIQUE]

Voilà qui met fin au sondage. Si vous souhaitez formuler des commentaires au sujet d'autres services offerts par l'OPIC, veuillez communiquer avec Clyphendie Pierre-Louis, directrice de l'Excellence du service, à l'adresse clyphendie.pierre-louis@ised-isde.gc.ca.

Au nom de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada, nous vous remercions de nous avoir fait part de votre opinion.

Les résultats de ce sondage seront disponibles sur le site Web de l'OPIC au cours des prochains mois.