



Office de la propriété
intellectuelle
du Canada

Un organisme
d'Industrie Canada

Canadian
Intellectual Property
Office

An Agency of
Industry Canada



P L A N D ' A C T I V I T É S 2 0 1 1 - 2 0 1 2

Toucher
l'avenir
de la **PI**



Canada

OPIC  CIPO

On peut obtenir cette publication sur supports accessibles, sur demande. Communiquer avec le Centre de services à la clientèle, dont les coordonnées suivent.

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires de cette publication, s'adresser également au :

Centre de services à la clientèle
Office de la propriété intellectuelle du Canada
Industrie Canada
Place du Portage I
Bureau C-229, 2^e étage
50, rue Victoria
Gatineau (Québec) K1A 0C9

Tél. (sans frais) : 1-866-997-1936

ATS : 1-866-442-2476

Télec. : 819-953-7620

Courriel : opic.contact@ic.gc.ca

Cette publication est également offerte en version HTML à www.opic.ic.gc.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 de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), pourvu qu'une diligence raisonnable soit exercée afin d'assurer l'exactitude de l'information reproduite, que l'OPIC 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 l'OPIC ou avec son consentement.

Pour obtenir l'autorisation de reproduire l'information contenue dans cette publication à des fins commerciales, faire parvenir un courriel à copyright.droitdauteur@tpsgc.gc.ca.

N.B. Dans cette publication, la forme masculine désigne tant les femmes que les hommes.

Cat. No. lu71-1/1-2011

ISBN 978-1-100-53018-5



Toucher
l'avenir
de la **PI**



Table des matières

Message de la présidente	2
Introduction	4
• Programme de l'OPIC pour 2011-2012	4
Analyse de l'environnement	5
• Faire fond sur les résultats	5
• Tendances économiques, facteurs internes et externes	5
• Aperçu financier	6
• Aperçu des ressources humaines	7
<i>Faits saillants sur l'effectif</i>	7
<i>Admissibilité à la retraite</i>	8
Renouvellement opérationnel de l'entreprise : atteindre nos buts stratégiques	8
Amélioration des services habilitants et de soutien	9
Progrès au chapitre des cinq orientations stratégiques de l'OPIC	10
• Services à la clientèle	11
• Sensibilisation	13
• Cadre administratif de la PI	13
• Activités internationales	14
• Nos employés	15
<i>Planification de la relève</i>	15
<i>Développement des compétences et des capacités</i>	16
<i>Mentorat</i>	16
<i>Gestion du changement</i>	16
<i>Priorité au maintien en poste de l'effectif</i>	16
Regard sur les cinq prochaines années	17
• Contexte international	17
• Environnement opérationnel	18
Conclusion	18
Annexe A – Engagements en matière de service de l'OPIC pour 2011-2012	19
Acronymes et sigles	22

Message de la présidente

Nous avons la responsabilité et l'habileté de mener le changement et de définir le type d'organisation que nous deviendrons.

— Mary Carman

Les innovateurs canadiens savent que le changement est inévitable — l'économie mondiale se transforme, les marchés évoluent, de nouveaux concurrents et produits voient le jour. Ils comprennent que le succès à long terme dépend de leur capacité à faire face au changement, une qualité essentielle pour rester concurrentiels et poursuivre leur travail d'innovation. Pour aider les innovateurs canadiens à maintenir une longueur d'avance et à prospérer au sein d'une économie du savoir mondiale en constante évolution, l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC) octroie des droits de propriété intellectuelle (PI) qui protègent la valeur de leurs idées, leur permettent d'attirer des investissements et de commercialiser des créations novatrices qui sont vitales pour la croissance et la prospérité à long terme du Canada.

Au cours des quatre dernières années, l'OPIC a également eu à faire face au changement. Nous avons rapidement compris qu'il fallait non seulement favoriser l'innovation, mais l'intégrer à notre ADN organisationnel. Notre Plan stratégique quinquennal, intitulé *Aller de l'avant au profit du Canada*, a été le point de départ de ce parcours. Il décrit cinq orientations stratégiques qui convergent vers notre vision, soit devenir un office de la PI (OPI) de premier plan. Nous sommes fiers de nos réalisations par rapport à notre plan stratégique, et notamment de la réduction significative des délais d'exécution, de la simplification des processus, de l'amélioration des services électroniques, de la création de programmes de sensibilisation ciblés, de modifications des politiques administratives et réglementaires, de l'établissement de liens plus solides avec des OPI étrangers, et de l'élargissement de l'offre de formation et de soutien à notre personnel — tout cela pendant la pire récession qu'ait connu le Canada depuis 1930.

L'OPIC entame maintenant la dernière étape de son parcours qui a commencé il y a quatre ans. La dernière année de notre plan stratégique représente un point de jonction crucial — et d'autres changements se profilent à l'horizon. Par conséquent, le Plan d'activités 2011-2012 présente non seulement des stratégies précises pour l'année à venir, mais prépare également le terrain pour notre prochain plan stratégique quinquennal en décrivant les facteurs nationaux et internationaux qui peuvent avoir une incidence sur nos clients et sur notre capacité de devenir un OPI de calibre mondial.





L'OPIC a réalisé d'importants progrès vers la création d'un lieu de travail innovateur grâce à son initiative de Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE). Nous avons schématisé les processus efficaces et avons mis en œuvre des outils informatisés qui appuient ces processus afin d'accroître notre efficacité. Par exemple, l'organisation a créé des formulaires de demande en ligne permettant de déposer des déclarations d'opposition et des demandes de prolongation dans le cadre des procédures de la Commission des oppositions des marques de commerce.

Le ROE continuera d'être la principale orientation stratégique de l'OPIC. En effet, de nombreux nouveaux projets sont sur le point d'être mis en œuvre et d'autres se poursuivront au cours de la période visée par le prochain plan stratégique. En 2011-2012, l'OPIC ira de l'avant avec de nouvelles fonctions de commerce électronique qui permettront notamment de déposer une demande d'enregistrement de marque de commerce en ligne, et continuera d'apporter des améliorations à ses processus opérationnels ainsi qu'à l'examen des marques de commerce. Nous nous attacherons à optimiser l'automatisation de l'enregistrement des droits d'auteur et à créer des fonctions permettant de payer la taxe périodique des dessins industriels par voie électronique. En outre, nous lancerons un nouveau service électronique pour demander l'entrée dans la phase nationale d'une demande de brevet internationale et diffuser en ligne la correspondance sur les brevets.

À l'externe, l'OPIC continuera à sensibiliser le milieu de l'enseignement à la PI. Avec nos partenaires du gouvernement, nous apporterons des modifications à certains aspects des *Règles sur les brevets*, de la *Loi sur les marques de commerce* et du *Règlement sur les marques de commerce*. L'OPIC continuera également à faire profiter d'autres OPI de ses pratiques exemplaires et maintiendra une présence active au sein de l'Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle (OMPI) et d'autres groupes œuvrant dans le domaine de la PI.

Il est certes important de créer un lieu de travail innovateur, mais il importe également de favoriser une culture de l'innovation où l'on ne craint pas le changement. Comme la plupart des organisations, l'OPIC est sur le point de vivre un grand bouleversement démographique puisque bon nombre de ses employés, gestionnaires et cadres supérieurs seront admissibles à la retraite au cours des années à venir. Pour traverser sereinement cette période de transition, nous mettrons en œuvre un plan de gestion de la relève et favoriserons le transfert de connaissances à tous les niveaux de l'organisation, grâce à diverses initiatives de formation, d'apprentissage et d'encadrement. En outre, l'OPIC offrira une formation sur la gestion du changement pour faire en sorte que les leaders d'aujourd'hui et de demain acceptent le changement, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'organisation, mais aussi qu'ils en deviennent les instigateurs.

Les créateurs qui se tournent vers l'OPIC pour protéger leurs PI cherchent constamment de nouvelles idées ou s'intéressent à améliorer des concepts déjà existants. De la même façon, l'OPIC a entrepris un processus il y a quatre ans pour améliorer ses services grâce à l'innovation. L'année 2011 constitue la dernière étape de ce parcours, et le plan d'activités illustre la stratégie qui nous permettra d'arriver à bon port. À la veille du lancement de notre prochain plan stratégique quinquennal, nous nous préparons à passer le flambeau à la prochaine génération de leaders; lesquels hériteront d'une organisation solide sur le plan financier et moderne, dotée d'un effectif dévoué, qui favorise l'innovation, et surtout, le changement. Après tout, nous avons la responsabilité et l'habileté de mener le changement et de définir le type d'organisation que nous deviendrons.

Commissaire aux brevets,
registraire des marques de commerce
et présidente,

Mary Carman

Introduction

Programme de l'OPIIC pour 2011-2012

L'OPIIC est responsable de l'enregistrement et de la délivrance des droits de PI au Canada. Sa vision consiste à devenir un OPI chef de file reconnu pour l'excellence de ses produits et services ainsi que pour sa contribution à l'essor de l'innovation au Canada.

L'OPIIC œuvre dans un cadre de la PI composé de lois, de règlements et de pratiques administratives. Sa mission est d'accélérer le développement économique du Canada, c'est-à-dire :

- favoriser l'utilisation du régime de la PI et l'exploitation de renseignements en la matière;
- encourager l'invention, l'innovation et la créativité au Canada;
- administrer le régime de la PI au Canada;
- promouvoir les intérêts internationaux du Canada en matière de PI.

L'OPIIC a pour mandat d'offrir des produits et des services de PI de haute qualité et en temps opportun à ses clients et de favoriser une connaissance accrue et une utilisation plus efficace du régime de la PI et des renseignements en la matière auprès des Canadiens.

L'OPIIC protège l'innovation en octroyant des brevets et en enregistrant des marques de commerce, des droits d'auteur, des dessins industriels et des topographies de circuits intégrés. L'organisme a également pour mandat de mieux faire connaître la PI et d'offrir un soutien en matière de recherche et d'élaboration de politiques à des acteurs internationaux, ainsi qu'à des partenaires nationaux en ce qui concerne l'élaboration de politiques administratives en matière de PI et de stratégies connexes.

Compte tenu des cinq orientations stratégiques décrites dans le plan stratégique quinquennal, le présent plan d'activités expose les progrès que nous avons l'intention d'accomplir au cours de cette cinquième année. Il décrit les principales stratégies visant les activités et les ressources humaines (RH) qui permettront d'atteindre des résultats concrets dans une conjoncture internationale de la PI en évolution rapide.

Le présent document intègre le Plan d'activités 2011-2012 et le Plan des ressources humaines de l'OPIIC — qui sont étroitement liés.

Nous considérons que les employés sont indispensables aux résultats opérationnels. La planification opérationnelle doit donc tenir compte des réalités des RH, tandis que la planification des RH doit refléter l'état actuel et futur de nos activités.



Analyse de l'environnement

Faire fond sur les résultats

Le Plan d'activités 2011-2012 fait fond sur les progrès que l'OPIIC a réalisés depuis le lancement du plan stratégique quinquennal en 2007. Plus particulièrement, l'OPIIC :

- a raccourci les délais d'exécution;
- a accru le pourcentage d'engagements de service respectés;
- a réduit considérablement l'arriéré des demandes d'enregistrement de marque de commerce et de dessin industriel;
- a réduit l'arriéré des demandes de brevet en attente d'un premier examen;
- a élargi son réseau des partenaires de l'Autoroute du traitement des demandes de brevet afin d'accélérer de façon significative l'examen des demandes de brevet dans les cas où le travail d'examen a déjà été effectué par un autre OPI;
- a travaillé avec ses partenaires et intervenants de la PI afin de créer un régime de la PI plus efficace et efficient dans le but de moderniser les produits et services de l'OPIIC;
- a continué de faire profiter d'autres pays de notre expertise lors d'événements internationaux, dans le but d'affermir la position du Canada à l'échelle internationale en matière de PI;
- s'est employé à mieux faire connaître la PI aux étudiants des universités et collèges du Canada;
- a travaillé avec l'OMPI pour offrir une assistance technique, sous forme de programmes et de services, aux pays en développement;
- a renforcé ses capacités et réussi à assurer la stabilité de ses effectifs au sein d'un marché du travail de plus en plus concurrentiel.

L'OPIIC continue d'améliorer ses opérations internes et ses processus de gestion, ce qui donne lieu à des opérations plus efficaces et à de meilleurs résultats. De récents rapports annuels mettent en évidence les progrès réalisés sur les plans des finances, des RH, de la gestion de l'information et des technologies de l'information (TI). Les commentaires formulés par des intervenants canadiens et des OPI avec qui l'OPIIC collabore laissent croire que les améliorations apportées depuis 2007 ont été remarquables.

Tendances économiques, facteurs internes et externes

Bien que la Réserve fédérale américaine ait révisé ses prévisions de croissance économique cette année, qui étaient d'entre 3 et 3,6 p. 100, pour les établir à entre 3,4 et 3,9 p.100 — soit la plus forte croissance annuelle aux États-Unis depuis 2004 — on prévoit aussi que le taux de chômage chez nos voisins du sud demeurera élevé entre 8,8 et 9 p.100 cette année¹. Parallèlement, la Banque du Canada a rajusté ses prévisions de croissance de l'économie canadienne pour 2011 pour les faire passer de 2,3 à 2,4 p. 100, et celles pour 2012 de 2,6 à 2,8 p.100².

Comme plusieurs signes indiquent une amélioration de la conjoncture économique à la fois au Canada et aux États-Unis, l'OPIIC s'attend à recevoir un plus grand nombre de demandes au cours de l'exercice 2011-2012. Toutefois, compte tenu de la fragilité de la reprise, l'organisation prend aussi des mesures dans le but de freiner l'augmentation de ses dépenses et de réduire ses coûts opérationnels dans certains secteurs précis, conformément à la réduction globale des dépenses gouvernementales.

Malgré tous nos efforts, certains coûts continueront d'augmenter. C'est le cas des coûts opérationnels, notamment les engagements au chapitre des salaires et des avantages sociaux ainsi que les coûts liés aux services fournis par d'autres ministères gouvernementaux, notamment la gestion des RH, la TI, le courrier sur support papier, la traduction, les locaux et les services bancaires et juridiques. Comme le ROE demeure une grande priorité, l'OPIIC continuera à investir dans les TI nécessaires pour automatiser les opérations dans l'ensemble de l'organisation. Le ROE s'est d'ailleurs révélé essentiel à l'amélioration des services à la clientèle à l'échelle de l'OPIIC. Par exemple, les fonctions de recherche des bases de données ont été perfectionnées pour que l'on puisse interroger les abrégés des brevets dans les deux langues officielles. Même si le ROE s'est également avéré important pour favoriser une plus grande efficacité opérationnelle, cette année, en l'absence de nouvelles technologies, l'OPIIC est limité pour ce qui est de réaliser des gains en efficacité ou de réduire les coûts.

1. « Fed Forecasts Faster Growth as Economy Improves », le *New York Times* (16 février 2011).
2. Consensus Economics Inc., « Consensus Forecasts » (14 février 2011).

Aperçu financier

Au cours des dernières années, l'OPIC s'est maintenu au seuil de la rentabilité ou l'a dépassé, tout en demeurant à même d'effectuer des dépenses stratégiques dans son infrastructure technologique et d'améliorer sa capacité de production.

En fait, les prévisions financières de l'OPIC laissent voir des résultats financiers positifs au cours de la période de planification à venir. On prévoit que les revenus tendront à la hausse entre 2011-2012 et 2013-2014 et qu'ils se stabiliseront à environ 154 millions de dollars. Ces prévisions tiennent compte des effets positifs de l'amélioration de la situation économique sur les dépôts de PI, de l'arrivée à maturité du volet des taxes sur le maintien en état des brevets et enfin de l'augmentation de la capacité de production dans le domaine de l'examen.

Au cours de cette même période, on prévoit que les dépenses augmenteront légèrement et s'élèveront à près de 154 millions de dollars en 2013-2014, malgré les mesures concrètes prises par l'OPIC pour freiner l'augmentation des dépenses. En effet, depuis 2008-2009, on a réussi à limiter l'augmentation des dépenses de sorte qu'elle ne soit que légèrement plus rapide que celle du coût de la vie. Pour ce faire, l'organisation a revu les dépenses relatives

aux déplacements non essentiels, aux services professionnels et aux achats de TI. De plus, des ressources ont été affectées aux priorités grandissantes de l'organisation, compte tenu de la demande croissante de la clientèle. Certains coûts continueront tout de même d'augmenter en raison de l'inflation, des investissements dans l'infrastructure technologique et des efforts d'amélioration de la capacité de production.

Ces dépenses tiennent compte de la volonté de l'OPIC de faire face à la complexité croissante des demandes de PI, des conséquences de la mondialisation et des initiatives visant l'amélioration des services. Nous continuons de composer avec l'incertitude économique et les incidences persistantes de la récession mondiale en effectuant une gestion budgétaire prudente et en déployant un effort concerté pour limiter et gérer la croissance. L'OPIC entend surveiller avec vigilance les budgets, les prévisions et les chiffres réels et des dépenses et des revenus. Des améliorations des processus, des contrôles opérationnels internes accrus et des investissements dans des immobilisations en TI permettront d'accroître l'efficacité opérationnelle et de mieux être en mesure de répondre aux attentes des clients.



Aperçu des ressources humaines

Au cours des dernières années, l'OPIC s'est employé ardemment à accroître ses capacités. Cette croissance était alimentée par les demandes des clients, principalement dans le secteur des brevets. L'année dernière constituait la dernière année prévue de croissance des effectifs consacrés à l'examen à la Direction des brevets. Ainsi, le volume de demandes constant, combiné à la nécessité de contenir les coûts, exclut toute nouvelle croissance de l'emploi.

Par conséquent, l'organisation s'attend à modifier ses priorités en matière de RH, qui étaient le recrutement et la formation de nouveaux employés, pour mettre plutôt l'accent sur la planification de la relève, ainsi que sur le maintien en poste et le perfectionnement des employés actuels.

L'organisation souhaite s'assurer non seulement qu'elle dispose des bonnes personnes occupant les bons postes, mais également que ses employés de talent et hautement qualifiés entrevoient leur avenir ici à l'OPIC ou ailleurs dans la fonction publique. Pareil objectif amène l'organisation à offrir des occasions d'apprentissage et de formation professionnelle

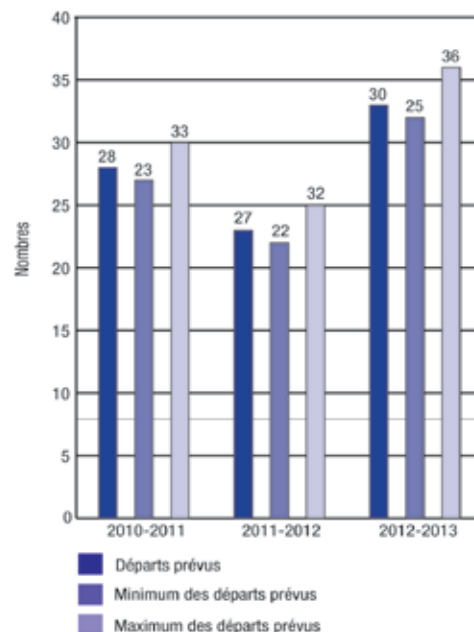
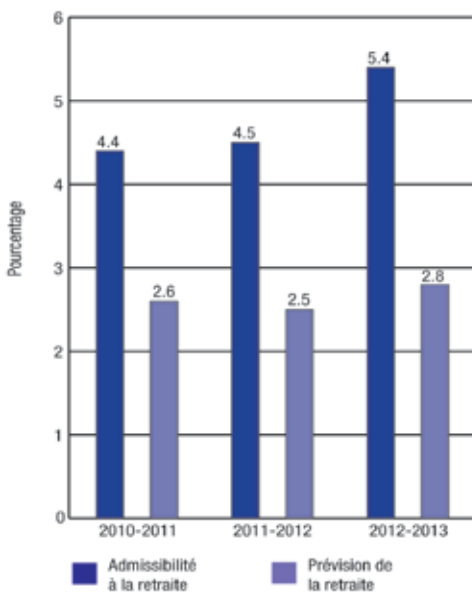
qui favoriseront une planification de la relève efficace, puisqu'un grand nombre des cadres supérieurs de l'OPIC seront admissibles à la retraite au cours des prochaines années. Nous voulons préparer les futurs leaders de l'OPIC, et ce, à compter d'aujourd'hui, tout en garantissant la stabilité de l'organisation. Les initiatives dans ce domaine ainsi que notre approche à l'égard du renforcement des capacités et des compétences, du mentorat, de la gestion du changement, et l'importance que nous accordons au maintien en poste, seront abordés dans la section *Nos employés* du présent document, de même qu'à partir du Programme d'apprentissage et de perfectionnement.

Faits saillants sur l'effectif

- **Employés** : en septembre 2010, l'OPIC comptait 1 103 employés, nombre qui comprend les employés embauchés pour une durée indéterminée et déterminée, les employés occasionnels et les étudiants.
- **Âge moyen** : la moyenne d'âge de l'effectif de l'OPIC est de 41,9 ans, alors qu'elle est de 43,4 ans à Industrie Canada (IC). Toutefois, 27 p. 100 de l'effectif de l'OPIC est de 50 ans ou plus. En outre, 70 p. 100 des membres de la direction se trouvent dans cette même tranche d'âge.



Prévisions des départs à la retraite



Admissibilité à la retraite

Pour l'exercice 2011-2012, 4,5 p. 100 des employés seront admissibles à la retraite, alors que ce taux s'élève à 7,2 p. 100 à IC. Néanmoins, les tendances historiques laissent prévoir que le taux réel de retraite à l'OPIC sera environ 2,5 p. 100, par rapport à 3,6 p. 100 pour IC. En ce qui concerne l'exercice 2012-2013, la proportion des employés admissibles à la retraite atteindra 5,4 p. 100 à l'OPIC et 7,7 p. 100 à IC, or, le taux de retraite réel prévu pour l'OPIC étant d'environ 2,8 p. 100 pour l'OPIC et 3,8 p. 100 pour IC.

- **Langues officielles** : 57,4 p. 100 des employés de l'OPIC ont indiqué que leur première langue officielle est l'anglais, et 42,5 p. 100 le français.
- **Bilinguisme** : au 31 mars 2010, parmi les employés occupant des postes bilingues, 88 p. 100 satisfaisaient aux exigences de leur poste en matière de bilinguisme.
- **Groupes visés par l'équité en matière d'emploi** : selon les plus récentes données sur la représentation :
 - Les **femmes** représentent 54,1 p. 100 de l'effectif, alors que leur disponibilité au sein de la population active (DSPA) est de 52,1 p. 100;
 - Les **Autochtones** comptent pour 1,6 p. 100 de l'effectif, alors que leur DSPA est 1,9 p. 100;
 - Les **personnes handicapées** constituent 3,3 p. 100 de l'effectif, alors que leur DSPA est de 4 p. 100.
 - Les **membres des minorités visibles** correspondent à 13,8 p. 100 de l'effectif, alors que leur DSPA est de 10,9 p. 100.

Ces données permettent de constater une augmentation modeste dans la représentation des femmes et des membres des minorités visibles, et une légère diminution de la représentation des Autochtones et des personnes handicapées au cours du dernier exercice.

Renouvellement opérationnel de l'entreprise : atteindre nos buts stratégiques

Le Renouvellement opérationnel de l'entreprise (ROE) sera encore une fois, en 2011-2012, au cœur des activités de l'OPIC. Dans le cadre de cette initiative, l'organisation s'emploie à améliorer les services à la clientèle et les processus internes en les rendant plus efficaces et efficients. Des projets coordonnés dans le cadre du ROE sont axés sur la transformation des processus opérationnels de l'OPIC, les interfaces qu'utilisent les clients pour communiquer avec l'organisation, les applications d'affaires et l'infrastructure de la TI.

Le ROE permettra de mettre en place des outils, des processus et des technologies pour :

- accroître l'autonomie et la satisfaction de la clientèle;
- intégrer les fonctions opérationnelles;
- améliorer les outils de traitement interne;
- délaissier des processus sur support papier;
- améliorer la capacité à transmettre l'information à l'échelle de l'organisation;
- atteindre les résultats escomptés conformément aux cinq orientations stratégiques.

L'initiative du ROE aidera l'OPIC à se hisser au rang des OPI chefs de file. L'OPIC effectuera en 2011-2012 une gestion serrée du ROE afin d'accorder la priorité aux initiatives les plus susceptibles de donner les meilleurs résultats possibles, tant pour ses clients que pour ses opérations internes. Nous faisons appel à des pratiques de gestion de projet efficaces pour que les initiatives du ROE respectent les échéanciers et les budgets. Une fois le ROE entièrement mis en œuvre, l'organisation s'attend à une augmentation considérable de l'utilisation des services électroniques, à une hausse de la satisfaction de la clientèle, à une réduction des délais de réponse aux demandes de renseignements des clients et à des économies accrues attribuables à la réduction des frais généraux liés à la gestion des documents sur papier.



Amélioration des services habilitants et de soutien

L'OPIC s'efforce d'améliorer tous les domaines de la gestion. Toutefois, on accorde une attention particulière aux aspects qui ont une incidence sur tous les secteurs d'activité et sur la capacité de l'organisation à remplir ses obligations, à tenir ses engagements, à respecter ses priorités et à garantir un fort potentiel en ce qui a trait aux avantages opérationnels et stratégiques à long terme. Certains de ces domaines sont décrits dans les paragraphes qui suivent.

Développement d'une structure de classification des activités qui servira de fondement au programme de gestion de l'information de l'OPIC — La structure de classification des activités fait partie de la stratégie de gestion de l'information élargie de l'OPIC, qui ouvre la voie à un plan d'action progressif visant à organiser et à structurer les fonds de renseignement de l'OPIC. Cette initiative facilitera la recherche et l'extraction d'information et en guidera la gestion. L'OPIC a déjà commencé à établir des normes et directives, à développer les compétences et à intensifier son aide et sa collaboration afin de partager des connaissances, conformément aux lois et exigences en matière de gestion de l'information.

Centre de ressources — Le Centre de ressources poursuivra ses efforts afin d'améliorer la prestation des services et aidera ses employés à travailler plus efficacement en introduisant des outils qui leur permettront de gagner du temps. Par exemple, une fonction de recherche globale sera proposée aux employés de l'OPIC afin de leur permettre d'interroger simultanément plusieurs bases de données.

Contributions accrues en matière d'élaboration de politiques et de recherche

— Le Bureau de la recherche, des relations internationales et des politiques (BRRIP) de l'OPIC centralise l'expertise de l'organisation en matière de politique et de recherche. À l'OPIC, ces deux activités visent à améliorer et à moderniser le cadre de la PI du Canada

et les politiques à cet égard, et à favoriser une collaboration internationale avec d'autres OPI de façon à promouvoir les intérêts du Canada à l'étranger. Cela comprend la prestation de conseils stratégiques spécialisés pour appuyer des initiatives administratives, réglementaires et législatives, ainsi que des échanges avec les organismes centraux et d'autres ministères. La capacité de recherche de l'OPIC appuie l'élaboration de politiques, les secteurs d'activité et le cadre de rendement de l'organisation. En 2011-2012, le BRRIP continuera de jouer un rôle essentiel dans les initiatives de l'OPIC liées aux politiques, notamment la préparation du prochain plan stratégique de l'organisation.

Pratiques de gestion — La prise de décisions relatives aux améliorations à apporter aux pratiques de gestion continuera de se fonder sur une évaluation du rendement du capital investi, ainsi que sur son incidence sur la clientèle et sur l'organisation. L'OPIC a mis en œuvre des pratiques et des principes de saine gestion conformes au cadre de responsabilisation de gestion du gouvernement du Canada. En outre, l'organisation s'emploie continuellement à améliorer les pratiques de gestion et la reddition des comptes, et à promouvoir de solides contrôles financiers et des vérifications, qui sont essentiels pour assurer une administration rigoureuse des fonds et l'optimisation des ressources.

Au nombre des améliorations apportées, mentionnons la mise en œuvre de la comptabilité par activités et du Système de rapport du temps par activités (SRTA) en ligne. Le SRTA n'est pas un système de suivi des employés, mais un puissant outil financier. Ces systèmes, travaillant de concert, permettent d'analyser et de mieux comprendre les coûts réels des activités et des transactions opérationnelles. Dans le cadre des efforts de l'OPIC pour parfaire son cycle intégré de planification et d'établissement de rapports, ces résultats au chapitre du rendement ont permis de relever des pistes d'amélioration et ont contribué à l'établissement des priorités dans l'organisation.

Évaluations — L'OPIIC s'engage à faire preuve de transparence et de prudence sur le plan financier. L'organisation se soumettra à des évaluations en 2011-2012 qui permettront de bénéficier d'une évaluation indépendante de ses progrès en lien avec ses principales initiatives. Par exemple, des vérifications internes du ROE et du cadre de contrôle financier de l'OPIIC seront effectuées. Ces évaluations aideront l'organisation à améliorer davantage son efficacité opérationnelle.

Progrès au chapitre des cinq orientations stratégiques de l'OPIIC

Dans notre Plan stratégique quinquennal, intitulé *Aller de l'avant au profit du Canada*, nous avons établi les priorités suivantes :

- offrir en temps opportun aux clients une protection des droits de PI de qualité;
- répondre efficacement aux attentes et à l'évolution des besoins des Canadiens en matière de PI, notamment fournir des renseignements concernant l'existence des droits de PI, leurs avantages et les obligations qui y sont associées et donner accès à l'information technique, aux données d'affaires et aux renseignements contenus dans les documents de PI qui pourraient être utilisés aux fins d'innovation ou de commerce;
- administrer un cadre de la PI moderne et concurrentiel sur le plan mondial;
- travailler activement à influencer les partenaires et intervenants nationaux et internationaux en matière de PI et collaborer avec eux;
- être une organisation novatrice dotée d'une orientation proactive, qui tente constamment de rehausser la valeur et la contribution qu'apportent ses produits et services de même que son personnel.

Ces priorités ont mené à l'élaboration de cinq orientations stratégiques. Ces orientations stratégiques, et les résultats qui en découleront, mettent l'accent sur : les services à la clientèle et la sensibilisation, qui constituent le cœur de nos activités; le cadre administratif de la PI et les activités internationales, qui sont des outils habilitants clés du service à la clientèle et de la sensibilisation; et nos employés, l'actif le plus important de l'OPIIC.

Dans cette section, nous décrivons comment l'OPIIC prévoit réaliser des progrès par rapport à chacune de ces orientations stratégiques au cours de la dernière année de son plan stratégique.



Services à la clientèle

Résultats :

- La prestation et la qualité des produits et des services de l'OPIC répondent aux besoins et aux attentes des clients, et équivalent au rendement des OPI chefs de file, ou même le surpassent.
- Les clients de l'OPIC, y compris le public, peuvent trouver facilement l'information et les personnes dont ils ont besoin.

L'OPIC a réalisé des progrès au chapitre de l'amélioration des services, et a réussi à se rapprocher de ses engagements de service au cours des dernières années. En outre, nous avons trouvé des façons d'améliorer les services en modernisant et en simplifiant les processus pour le bénéfice de nos clients et de nos employés. Nous avons déterminé des façons dont la TI permet aux clients de communiquer plus facilement avec nous, et aux employés d'effectuer leur travail. Cela nous aidera à réduire les délais d'exécution et à poursuivre l'amélioration de nos services.

Notre but consiste à offrir un service plus rapide et plus efficace, toujours de haute qualité. Pour ce faire, nous introduisons de nouveaux services informatisés, ou améliorons les services existants, de façon à alléger le fardeau administratif imposé à nos clients.

Certaines initiatives auront des retombées apparentes sur la clientèle et les intervenants. En 2011-2012 :

- Nous continuerons de travailler au portail de l'OPIC, qui servira de point d'accès unique pour toutes les transactions en ligne.
- Nous poursuivrons également nos efforts afin de créer une base de données unique sur les renseignements concernant nos clients, nécessaire à la mise en œuvre du portail. Cela permettra d'améliorer la gestion de cas, d'intensifier l'informatisation des principaux processus de l'OPIC et de faciliter les communications en ligne avec nos clients.
- Nous continuerons d'améliorer les examens relatifs aux marques de commerce et les processus opérationnels, de façon à préparer la mise en œuvre de la Solution de gestion intégrée des relations avec les clients et des dossiers.
- Nous continuerons de simplifier et d'informatiser certaines composantes du processus d'enregistrement des droits d'auteur.
- Nous proposerons une application plus moderne permettant de payer par voie électronique les taxes périodiques des dessins industriels. Ainsi, les clients effectueront leur paiement par carte de crédit ou par le truchement de leur compte de dépôt et recevront immédiatement une confirmation de leur paiement.
- Pour effectuer un suivi des demandes d'information des clients au sujet des brevets, et veiller à ce que leurs commentaires soient pris en compte, nous poursuivrons le projet pilote mené par le Centre de services à la clientèle (CSC) et la Section des cessions de la Direction des brevets. Si ce projet donne les résultats escomptés, il pourra être mis en œuvre dans d'autres directions de l'OPIC.
- Nous continuerons de traduire les abrégés des brevets dans les deux langues officielles, de les diffuser et de proposer aux clients des fonctions de recherche pour les consulter.
- Nous entreprendrons une évaluation du CSC afin d'examiner notre approche à l'égard du service à la clientèle.

Dans certains cas, la clientèle ne pourra constater les résultats qu'à compter de 2012-2013 ou peu après :

- Afin de réduire le coût des examens et d'accroître la satisfaction des clients, nous irons de l'avant avec un nouveau système informatisé en lien avec les marques de commerce. Ce nouveau service électronique offrira aux clients des fonctions et des outils de navigation améliorés, notamment des listes prédéfinies à partir desquelles les clients pourront sélectionner des biens et des services, et un outil devant les aider à remplir une demande d'enregistrement de marque de commerce.

- Nous lancerons un nouveau service électronique qui permettra à l'Unité des entrées de brevets dans la phase nationale de demander et de recevoir automatiquement les demandes internationales sous forme électronique et de télécharger automatiquement les demandes dans les systèmes de l'OPIC. En outre, le système générera automatiquement les numéros de demande des clients, validera les numéros du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) lors de la réception des demandes d'entrée dans la phase nationale et saisira automatiquement les paiements électroniques effectués dans l'Outil d'information des opérations financières de l'OPIC.
- Afin d'accroître la transparence, l'autonomie des clients et l'échange de renseignements entre les OPI, nous diffuserons en ligne la correspondance relative aux brevets.
- Une étude des processus de gestion financière permettra de déterminer les mesures nécessaires pour améliorer l'intégration de l'information dans l'ensemble de nos systèmes opérationnels. Pareille démarche s'avère indispensable non seulement pour solidifier notre gestion financière, mais également parce que nous nous apprêtons à placer dans le portail des outils financiers, tels que les paiements électroniques.
- À titre d'organisme de service spécial (OSS) d'IC doté d'un fonds renouvelable, l'OPIC finance entièrement ses activités grâce aux revenus générés par les frais qu'il perçoit pour la prestation de ses services en matière de PI. Par conséquent, nous devons faire preuve de vigilance afin d'équilibrer nos revenus et le coût de nos activités. Les taxes/droits doivent être évalués en fonction des gains en efficacité déjà réalisés, de l'inflation et des améliorations qui seront apportées aux processus et aux TI. Plus précisément, l'organisation doit examiner l'adéquation entre les coûts de la prestation des services et les revenus, et tenir compte des conséquences des futurs services électroniques et de la modernisation des lois et règlements en matière de PI.
- L'OPIC reçoit tous les ans quelque 800 000 lettres sur support papier; de grands progrès ont été faits pour réduire le délai de traitement de ces lettres, particulièrement à la Direction des brevets. Les clients profiteront de ces améliorations ainsi que des processus, nouveaux ou simplifiés, qui sont à l'étude.
- Les particuliers, les entreprises et les organisations qui déposent des demandes de brevet continueront de profiter du programme de gestion de la qualité de l'OPIC et de la mise en place des nouvelles améliorations apportées à ses outils de recherche.
- Améliorer notre compréhension de l'utilisation que font les clients de nos ressources en ligne en analysant leurs activités sur le site de l'OPIC, ce qui permettra de dégager une information utile pour appuyer les initiatives de l'organisation.



Sensibilisation

Résultats :

- Les PME canadiennes ciblées utilisent les actifs de PI et l'information sur la PI.
- Les diplômés de niveau postsecondaire connaissent les avantages de la PI et utilisent les renseignements relatifs à la PI.

L'OPIC a un rôle important à jouer pour aider les Canadiens à comprendre la façon dont la PI contribue aux objectifs économiques de notre pays. Sensibiliser davantage la population, faire connaître la PI et favoriser son utilisation sont des responsabilités qui sont au cœur de son mandat. La gestion et l'exploitation de l'innovation peuvent être des éléments déterminants du succès et de la croissance d'une entreprise.

En 2010-2011, le recours aux études de cas sur la PI de l'OPIC s'est révélé très efficace pour aider les étudiants de niveau postsecondaire à mieux comprendre la valeur de la PI, et l'importance de la protéger. En fait, les étudiants qui ont participé aux séances sur les études de cas sur la PI ont indiqué que cette connaissance de la PI leur serait certainement utile dans leur future carrière.

Fort de ce succès, l'OPIC a décidé de réorienter ses futures activités de sensibilisation, et ce, principalement vers le milieu de l'enseignement au niveau postsecondaire. Nous viserons également les petites et moyennes entreprises (PME) exportatrices, par le truchement d'intermédiaires.

En 2011-2012 :

- Nous voulons mieux faire connaître les avantages de la PI aux étudiants de niveau postsecondaire en leur présentant les études de cas et en envoyant nos conférenciers dans les collèges et les universités.
- Nous tirerons profit de nos projets de formation avec le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international (MAECI) afin de trouver de nouveaux intermédiaires qui feront la promotion de l'OPIC auprès des PME exportatrices. Ces intermédiaires pourront donc accéder à nos outils relatifs à la PI afin d'en faire profiter leurs clients.

Cadre administratif de la PI

Résultats :

- Le cadre administratif canadien de la PI est concurrentiel à l'échelle internationale.
- L'OPIC accroît son expertise et contribue au programme national de la PI.

Le cadre administratif de la PI se compose de lois et de règlements ainsi que des pratiques administratives. Le cadre définit comment les droits de PI sont octroyés et protégés et comment l'OPIC doit gérer ses processus. Bon nombre des engagements de l'organisation à l'égard d'un service à la clientèle amélioré et d'opérations rentables et efficaces dépendent d'un cadre administratif modernisé. Un cadre de la PI solide, moderne et concurrentiel à l'échelle internationale est indispensable à la compétitivité du Canada. Il permet d'atténuer des obstacles à l'innovation et d'améliorer l'enregistrement et la protection de la PI au Canada.

En 2011-2012, nous poursuivrons nos initiatives de modernisation du cadre administratif de la PI. À cet égard, certaines initiatives porteront sur la mise en œuvre de modifications déjà approuvées ou donneront lieu à d'autres consultations :

- Nous irons de l'avant avec les modifications proposées au *Règlement sur les marques de commerce* afin de moderniser et de simplifier l'administration du régime d'opposition des marques de commerce. Si ces modifications sont approuvées, elles permettront d'améliorer les processus internes et l'administration des dossiers d'opposition de marques de commerce, d'accroître la transparence et la prévisibilité des délais, de réduire l'intervalle entre le dépôt d'une opposition et la décision finale, et de déposer des preuves et délivrer des documents par voie électronique.
- Nous procéderons avec les modifications aux *Règles sur les brevets* qui visent à protéger les droits de demandeurs dans des situations où leurs droits auraient été autrement supprimés. Les modifications qui assoupliraient certaines exigences, telles que celles concernant les personnes pouvant acquitter les taxes et les rétablissements de demandes abandonnées, nécessitent un important développement des TI et seront priorisées en conséquence.
- Nous mettrons en place des modifications réglementaires visant à harmoniser le processus des examens de compétence/ d'aptitude et les critères d'admissibilité à ces examens afin de s'assurer que les agents



inscrits sur la liste des agents de brevets et des agents de marques de commerce détiennent une connaissance exhaustive du droit de la PI avant de commencer à exercer leur métier. Ces modifications contribueront également à assouplir et à rendre plus efficace l'administration des examens de compétence/d'aptitude.

- Nous continuerons d'apporter des modifications aux *Règles sur les brevets* visant à moderniser, simplifier et préciser les processus liés à la révision, par le commissaire aux brevets, des demandes de brevet refusées par un examinateur dans le cadre d'une décision finale. Des changements mineurs seront également apportés afin de préciser le processus de réexamen. Si approuvée, cette série de modification contribuera à offrir plus de certitude sur le plan juridique et permettra à l'OPIC de mieux servir ses clients et d'administrer le régime de la PI du Canada de façon efficace, pour ainsi alléger le fardeau administratif des demandeurs et du Bureau des brevets.
- Nous nous inspirerons des résultats des consultations publiques menées lors du dernier exercice afin de mettre en place des lignes directrices internes en 2011-2012 visant à améliorer la gestion de notre régime de brevets dans les cas où le gouvernement du Canada ou les gouvernements provinciaux en font usage.

D'autres initiatives en sont à leurs premiers balbutiements, ou constituent des modifications dont on envisage l'étude :

- Nous poursuivrons nos efforts en vue de moderniser la *Loi sur les marques de commerce*, à laquelle on a apporté peu de changements depuis 1954. En outre, l'organisation prendra appui sur les consultations menées auprès des intervenants en 2010-2011 afin de supprimer les fardeaux administratifs et d'adopter des processus administratifs simplifiés et informatisés qui seront harmonisés avec ceux d'autres grandes instances auxquelles s'adressent les Canadiens pour obtenir la protection des marques de commerce.
- L'organisation analysera certains aspects de la politique canadienne sur les dessins industriels; il s'agira possiblement d'une première étape en vue d'une modification du cadre législatif. D'autres analyses de ce genre pourraient être entreprises donnant lieu à des mises à jour de la *Loi sur les brevets* qui appuieraient un cadre administratif modernisé et donneraient suite aux engagements internationaux du Canada.

Activités internationales

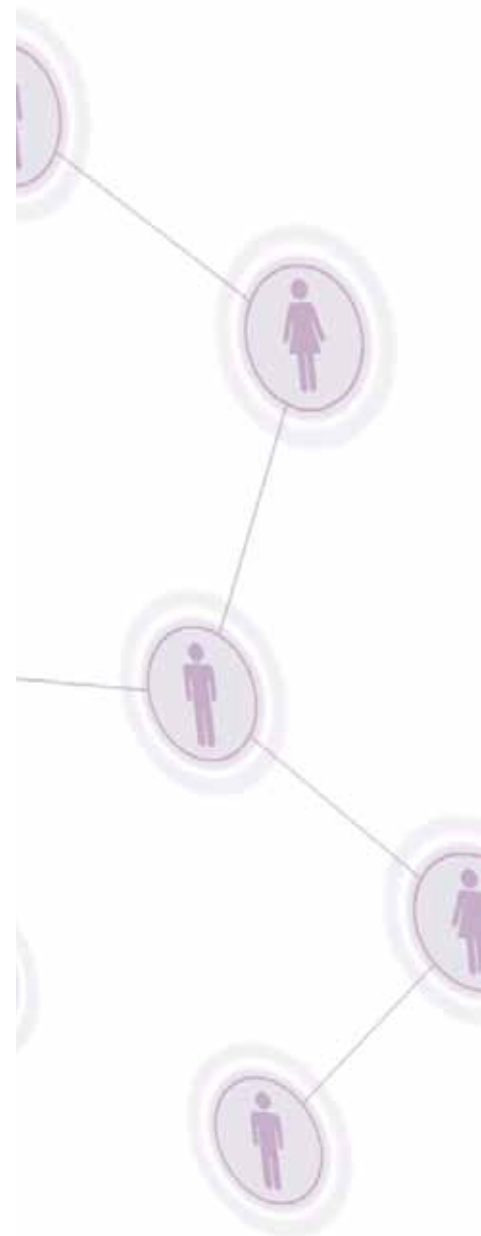
Résultats :

- L'OPIC est proactif et fait preuve de leadership pour améliorer la position du Canada à l'échelle internationale.
- L'aide apportée aux pays en voie de développement en matière de PI est reconnue comme étant de grande qualité.

L'innovation est une activité qui ne connaît pas de frontières et le cadre de la PI du Canada doit favoriser cette tendance en pleine croissance. Plusieurs ententes et traités internationaux en matière de PI contribuent à créer un cadre international, tout comme l'OMPI. En partenariat avec IC et le MAECI, l'OPIC représente les intérêts du Canada à l'étranger. L'organisation participe aux événements de l'OMPI, aux travaux de divers groupes de travail, comme l'organisme Coopération économique Asie-Pacifique (APEC), ainsi qu'à de nombreuses réunions bilatérales et multilatérales avec d'autres OPI.

Comme il faut faire des choix stratégiques parmi les nombreuses occasions qu'il a de collaborer avec d'autres OPI et intervenants, l'OPIC a mis en œuvre un cadre international stratégique. Ce cadre précise les priorités de l'OPIC à l'échelle internationale, notamment ses activités d'assistance technique dans des pays en voie de développement. Le cadre vise les quatre résultats suivants :

- renforcement et amélioration des procédures et des cadres administratifs de l'OPIC;
- amélioration des régimes de PI nationaux et internationaux pour la protection et la promotion des droits de PI;
- accent sur les priorités communes des institutions et grands forums internationaux de la PI;
- application par les OPI participants des connaissances acquises et des renseignements obtenus au cours d'ateliers et d'activités d'assistance technique.



Au cours des quatre dernières années, l'OPIC a exercé une influence croissante au sein de groupes bilatéraux et multilatéraux dans le domaine de la PI. Par exemple, l'OPIC joue un rôle d'avant-plan au sein du Groupe de Vancouver (Canada, Australie et Royaume-Uni) et du Groupe B+ (un groupe d'OPI des économies industrialisées qui partagent des objectifs communs en vue d'améliorer les services et les processus).

Notre orientation générale en 2011-2012 est de faire fond sur nos actuelles responsabilités internationales, telles que la gestion de la participation du Canada aux travaux et aux réunions de l'OMPI, du Groupe d'experts sur les droits de propriété intellectuelle de l'APEC et d'autres comités responsables de la PI. L'organisation continuera également à tisser des liens avec d'autres OPI, principalement dans les économies industrialisées, afin de mettre en commun des pratiques exemplaires et d'œuvrer à l'harmonisation des processus. Suivant le cadre international :

- L'OPIC collaborera étroitement avec des partenaires du Groupe de Vancouver et, par l'entremise d'autres groupes, partagera des connaissances afin d'accélérer le service, d'en rehausser la qualité, de cibler des occasions d'harmoniser les pratiques d'OPI distincts et de poursuivre l'initiative de travail partagé.
- Un leadership canadien continuera d'être exercé; des cadres de la haute direction de l'OPIC présideront d'importantes réunions, comme la réunion plénière du Groupe B+.
- L'OPIC améliorera ses relations avec les OPI de pays en voie de développement clés, principalement en mettant au point et en offrant l'Atelier OMPI/OPIC sur l'application de techniques de gestion à la prestation de services de PI.
- L'OPIC poursuit son travail dans le cadre d'un protocole de coopération trilatérale avec l'Office des brevets et des marques des États-Unis, l'Office des brevets du Japon et l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur. Le but de ce protocole est d'établir une liste commune de biens et de services acceptables, afin de faciliter ainsi le dépôt de demandes d'enregistrement de marque de commerce à l'échelle internationale.

Nos employés

Résultats :

- L'OPIC attire et maintient en poste des personnes qui possèdent les compétences dont l'organisation a besoin.
- L'OPIC est une organisation apprenante où les capacités individuelles et le leadership organisationnel sont renforcés.
- Les employés font preuve d'engagement, de soutien et d'intérêt à l'égard de leur emploi et de leur organisation.

En tant qu'organisation axée sur le savoir, les employés de l'OPIC constituent son principal actif. La priorité que nous avons récemment accordée au recrutement, à la formation et au maintien en poste a contribué au faible taux de roulement observé à l'OPIC (5 p. 100 en 2009-2010, 4 p. 100 en 2008-2009), ainsi qu'à une amélioration considérable du pourcentage de demandes de dotation satisfaites (92 p. 100 en 2009-2010 par rapport à 63 p. 100 en 2008-2009). Cette année, nous continuerons à préparer nos effectifs pour les années à venir.

Planification de la relève

Comme de nombreuses organisations, l'OPIC est sur le point de vivre une importante transformation démographique, puisque bon nombre de ses employés, gestionnaires et cadres seront admissibles à la retraite au cours des prochaines années. Par exemple, 70 p. 100 des cadres de la haute direction sont âgés de 50 ans ou plus et pourront prendre leur retraite au cours des six prochaines années. La planification efficace de la relève est donc une composante essentielle de notre gestion des RH.

En 2011-2012, on s'emploiera à dégager les secteurs et les postes clés dans le cadre de notre processus de planification de la relève. Au cours des six prochains mois, il faudra élaborer un processus à cet égard, et le faire connaître aux employés de tous les paliers de l'organisation. Cet exercice permettra de préciser les options en matière d'expériences de travail et les cours de perfectionnement dont les employés et les gestionnaires devront se prévaloir pour acquérir les compétences de base établies par le Secrétariat du Conseil du Trésor pour les superviseurs, les gestionnaires et les cadres.

Développement des compétences et des capacités

L'OPIC s'engage à comprendre les besoins de ses travailleurs hautement spécialisés qui offrent des services essentiels à notre mandat, et à y répondre. L'organisation offre à ses employés la possibilité de développer leurs compétences et d'acquérir de nouvelles expériences, afin de l'aider à faire face à la transformation qui s'amorce.

En 2011-2012, l'OPIC incitera les leaders d'aujourd'hui et de demain à participer au Programme de leadership pour les cadres supérieurs, offert par l'école de gestion Telfer de l'Université d'Ottawa. Ce programme vise le perfectionnement des leaders de la prochaine génération et permettra de créer un bassin de futurs candidats aux postes de direction. Cette initiative repose sur la participation enthousiaste des cadres de la haute direction à un programme d'apprentissage personnalisé également offert par l'école de gestion Telfer en 2009-2010 et visant à leur permettre d'acquérir des compétences de base.

Cette approche s'inscrit dans nos priorités en cours en matière de gestion, qui consistent à harmoniser les objectifs de formation et les possibilités de perfectionnement avec les objectifs de l'organisation. Elle est conforme à la stratégie de l'OPIC qui vise à créer un milieu de travail où les employés peuvent s'épanouir grâce au développement de leurs compétences et à l'acquisition de nouvelles expériences.

Mentorat

Dans la plupart des organisations, le gestionnaire nouvellement recruté suit une courbe d'apprentissage ardue. On présume souvent que ce nouveau venu, en raison de son statut et de son expérience, aura besoin de peu de soutien pour affronter les défis que comporte son nouveau rôle. Or, l'expérience nous dit le contraire. S'inspirant de leçons tirées dans d'autres entreprises novatrices, l'OPIC s'emploie à établir un programme de mentorat destiné aux nouveaux gestionnaires et cadres. Le programme permet de jumeler les nouveaux venus à des membres de l'équipe de la haute direction plus expérimentés.

Cette année, l'OPIC continuera d'offrir son programme de mentorat, dans le but de promouvoir le transfert des connaissances, et notamment de la mémoire institutionnelle, ainsi que l'adaptation à la culture et aux pratiques de l'organisation.

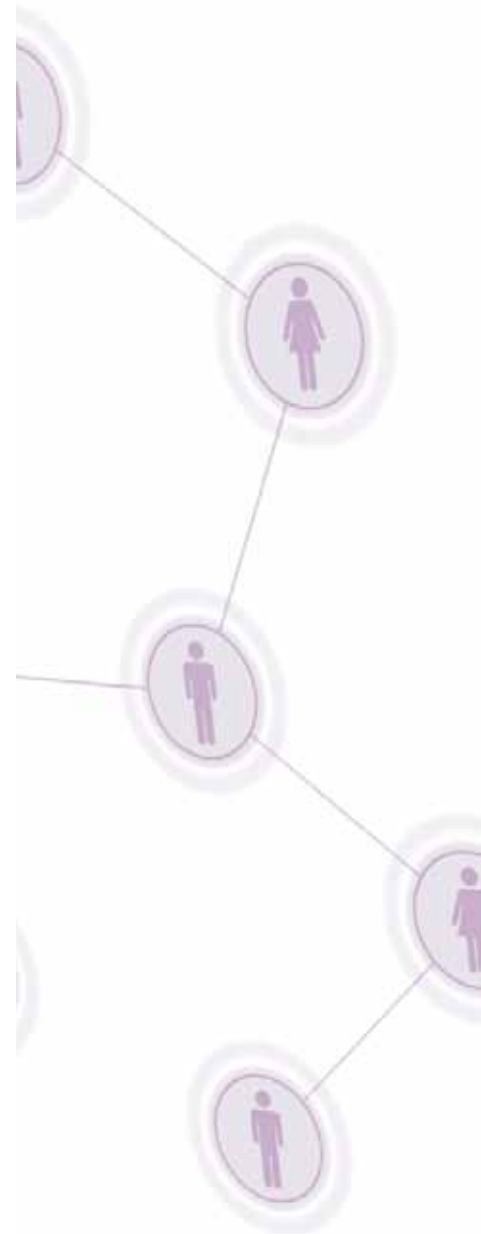
Gestion du changement

Alors que l'OPIC continue de s'adapter continuellement aux besoins des clients, grâce à des initiatives comme le ROE, les cadres intermédiaires auront de plus en plus besoin des compétences « non techniques » en leadership nécessaires à la gestion efficace du volet « employés » du changement. Les compétences à cet égard, notamment les communications personnalisées et l'encadrement, ne sont pas habituellement associées aux exigences opérationnelles d'un programme réglementaire.

Au cours de 2011-2012, l'OPIC élargira la portée de son programme de formation sur la gestion du changement.

Priorité au maintien en poste de l'effectif

L'OPIC reconnaît que ses employés sont essentiels au succès de ses activités. Un effectif stable est nécessaire pour s'assurer que l'organisation est prête à faire face à la transformation générationnelle qui l'attend. Cette année, nous offrirons non seulement les activités de perfectionnement professionnel décrites ci-dessus, mais nous évaluerons également nos principaux programmes, comme le Programme de leadership pour les cadres supérieurs et le Programme de mentorat. Ces évaluations aideront l'OPIC à déterminer si ses employés bénéficient d'activités de perfectionnement de qualité, et si l'organisation en tire le plus de profit possible.



L'OPIIC poursuivra ses efforts en ce qui a trait au maintien en poste des effectifs; efforts qui lui ont permis de bénéficier d'un faible taux de roulement, grâce aux activités suivantes :

- **Affectations de perfectionnement** — En participant à des affectations spéciales, les employés de l'OPIIC, notamment les examinateurs de la PI, pourront se familiariser avec d'autres tâches.
- **Apprentissage et perfectionnement** — L'OPIIC encourage et soutient le développement personnel et le perfectionnement professionnel de tous ses employés. Pour devenir des leaders de l'innovation, nous devons devenir une organisation apprenante. Comme le précise son énoncé de vision, l'OPIIC est bien déterminé à être reconnu comme un OPI chef de file. Il est également conscient qu'il peut en faire davantage pour contribuer à l'essor de l'innovation au Canada en continuant de bâtir un milieu de travail favorisant le perfectionnement professionnel, l'intégrité, l'équité, le respect, l'efficacité, la confiance, la qualité et l'amélioration continue. En 2011-2012, nous continuerons d'offrir des occasions d'apprentissage et de perfectionnement aux employés de l'OPIIC, notamment le Programme de perfectionnement en langues officielles, la formation obligatoire, les activités d'apprentissage au niveau de l'organisation et le Programme d'orientation des employés.
- **Initiatives des directions** — Les directions de l'OPIIC continueront d'offrir à leurs employés des occasions de se perfectionner dans leurs rôles respectifs. Par exemple, le programme de formation de la Direction des brevets propose aux examinateurs des activités de formation, d'apprentissage et de perfectionnement dont ils ont besoin.

Regard sur les cinq prochaines années

Alors que nous nous préparons à lancer notre prochain plan stratégique quinquennal, nous devons tenir compte des tendances internationales et opérationnelles qui influent sur le changement :

Contexte international

- **Tendances mondiales en matière de PI** — l'OMPI a dégagé un certain nombre de tendances, notamment :
 - une reprise économique mondiale incertaine;
 - l'internationalisation de l'innovation (p. ex. 21,9 p. 100 des articles scientifiques étaient rédigés par des regroupements internationaux de scientifiques en 2007, soit trois fois de plus qu'en 1985);
 - un déplacement géographique des activités d'innovation à l'échelle mondiale (p. ex. la Chine, le Japon et la République de Corée ont déposé 29,2 p. 100 de toutes les demandes de brevet en 2009, par rapport à 7,6 p. 100 en 1994);
 - la nécessité pour les pays en voie de développement de participer plus activement à la protection des droits de PI.
- **Cadre de la PI du Canada** — Le régime de la PI du Canada doit être modernisé afin d'en accroître l'efficacité sur le plan administratif et la fiabilité pour les entreprises et les inventeurs. Il devrait également permettre de protéger de nouvelles formes de PI.
- **Pression accrue en vue d'une meilleure harmonisation** — Le Canada fait face à des pressions croissantes pour harmoniser ses activités avec les ententes internationales, notamment le Protocole relatif à l'arrangement de Madrid, le Traité de Singapour, le Traité sur le droit des brevets et l'Acte de Genève de l'Arrangement de la Haye, ainsi que pour mobiliser les États qui ne sont pas membres de l'arrangement de Madrid dans le but d'aider plus efficacement les inventeurs présents à l'échelle internationale et d'optimiser les avantages du régime de la PI pour les Canadiens.

- **Marché de la PI** — Il y a quarante ans, les biens matériels, notamment les terrains et l'équipement, composaient la majeure partie de la valeur nette d'une entreprise. Aujourd'hui, la valeur des biens immatériels, comme la PI, a éclipsé celle des actifs traditionnels et tangibles. Le marché de la PI en tant que produit négociable est maintenant bien établi et en pleine croissance à l'échelle internationale.

Environnement opérationnel

- **Défis sur le plan démographique** — Les données démographiques révèlent que l'OPIC connaîtra un taux de roulement important au cours des prochaines années. La planification de la relève et le transfert des connaissances doivent donc entrer en jeu aux multiples niveaux de l'organisation.
- **Reddition de comptes** — Une évaluation globale de l'OPIC débutera cette année. Elle mettra l'accent sur la reddition de comptes et l'atteinte des objectifs. Nous devons nous assurer que nous disposons de tout ce qu'il faut pour devenir un OSS de première classe.
- **Nos clients** — Le contexte mondial se transforme à vue d'œil. La valeur et l'importance de la PI sont en croissance. Même si le ROE constitue un bon point de départ, l'OPIC doit continuer de s'adapter et d'innover afin de répondre aux besoins des inventeurs et des entreprises du Canada.

Même si ces tendances représentent des défis pour l'OPIC, elles ouvrent également des possibilités. Par exemple, la transformation démographique que l'OPIC est sur le point de connaître est une occasion de nous renouveler et de renforcer notre culture. Nous pouvons en profiter pour choisir des leaders qui réussiront à tisser des liens à l'intérieur et à l'extérieur de l'OPIC. Les partenariats aideront l'organisation à se déployer à l'échelle nationale et internationale, et à concrétiser son mandat pour soutenir l'innovation au Canada.

Conclusion

L'OPIC entame la dernière étape du parcours entrepris il y a quatre ans — et l'organisation a fait beaucoup de chemin depuis ce temps. Nous avons innové pour réaliser des progrès par rapport à toutes nos orientations stratégiques : les services à la clientèle, la sensibilisation, le cadre administratif de la PI, les activités internationales et nos employés — et nous nous préparons maintenant en vue des cinq prochaines années.

À quoi ressemblera l'OPIC en 2017? Est-ce que l'organisation aura les reins assez solides pour prospérer dans un contexte en constante évolution?

Même si nous ne pouvons pas prévoir ce que les cinq prochaines années nous réservent, nous pouvons planifier et nous préparer à faire face aux défis à venir. L'OPIC a déjà accompli d'immenses progrès vers la création d'une organisation innovatrice et dispose d'employés qui ont prouvé leurs capacités d'adaptation et leur engagement à l'égard du changement. Le Plan d'activités 2011-2012 reflète cet engagement et nous guidera tout au long de cette dernière étape de notre parcours, entrepris il y a quatre ans, tout en nous préparant à la prochaine période quinquennale.



Annexe A — Engagements en matière de service de l'OPIC pour 2011-2012

Brevets		
Service	Engagement	Attente
Attribuer une date de dépôt	dans les 4 semaines suivant la réception d'une demande qui satisfait aux exigences en matière de dépôt, y compris le paiement des taxes	90 %
Délivrer une confirmation de la date d'entrée dans la phase nationale pour les demandes déposées en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT)	dans les 8 semaines suivant la réception d'une demande qui satisfait aux exigences d'entrée, y compris le paiement des taxes	90 %
Entreprendre une première action (acceptation ou premier rapport d'examen) — Autoroute du traitement des demandes de brevet (ATDB)	suivant la réception d'une demande de participation à l'ATDB dûment remplie : <ul style="list-style-type: none"> • dans les 3 mois pour toutes les disciplines 	90 %
Fournir un rapport de recherche internationale et une opinion écrite ou seulement une opinion écrite — administration chargée de la recherche internationale (ACRI)	suivant la réception d'une demande produite à l'ACRI : <ul style="list-style-type: none"> • dans les 3 mois suivant la réception de la copie de recherche ou dans les 9 mois à compter de la date de priorité, selon la dernière de ces échéances à survenir, pour toutes les disciplines 	90 %
Fournir un rapport préliminaire international sur la brevetabilité (RPIB) — administration chargée de l'examen préliminaire international (ACEPI)	suivant la réception d'une demande produite à l'ACEPI : <ul style="list-style-type: none"> • dans les 6 mois suivant la réception d'une demande dûment remplie ou dans les 28 mois à compter de la date de priorité, selon la dernière de ces échéances à survenir, pour toutes les disciplines 	90 %
Examen — délais d'exécution Pourcentage des demandes accompagnées d'une requête d'examen en attente d'un premier rapport du bureau	pourcentage des demandes accompagnées d'une requête d'examen seront en attente d'un premier rapport du bureau pendant moins de (selon la discipline) :	
	• Biotechnologie — 21 mois	80 %
	• Électrique — 30 mois	80 %
	• Mécanique — 18 mois	80 %
	• Chimie organique — 18 mois	80 %
• Chimie générale — 18 mois	90 %	
Examen — délais d'exécution Pourcentage des demandes accompagnées d'une requête d'examen en attente d'une action ultérieure du bureau	suivant la réception de votre réponse, une action ultérieure du Bureau des brevets sera complétée dans le délai accordé pour chaque discipline :	
	• Biotechnologie — 24 mois	90 %
	• Électrique — 30 mois	90 %
	• Mécanique — 12 mois	90 %
	• Chimie organique — 12 mois	90 %
• Chimie générale — 12 mois	90 %	
Délivrer un certificat d'enregistrement du droit de propriété ou un avis demandant des renseignements additionnels	dans les 6 semaines suivant la réception de la requête et des taxes	90 %

Commission d'appel des brevets*

Service	Engagement	Attente
Fixer la date d'audience	pour les demandes renvoyées à la Commission d'appel des brevets avant janvier 2011	90 %
Rendre une décision	pour les demandes renvoyées à la Commission d'appel des brevets <ul style="list-style-type: none"> • avant janvier 2011 et déposer avant mars 1995 • avant avril 2010 	60 %

*La Commission d'appel des brevets est responsable des appels concernant les brevets et les dessins industriels.

Marques de commerce

Service	Engagement	Attente
Attribuer une date de dépôt	dans les 4 jours ouvrables suivant la réception d'une demande électronique qui satisfait aux exigences en matière de dépôt, y compris le paiement des droits	90 %
	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception d'une demande papier qui satisfait aux exigences en matière de dépôt, y compris le paiement des droits	90 %
Entreprendre une première action (approbation ou rapport de l'examineur)	dans les 6 mois suivant la date de dépôt	90 %
Répondre à la correspondance des clients suite à une première action	dans les 4 mois suivant la réception de la correspondance	90 %
Enregistrer une marque de commerce	immédiatement après l'enregistrement électronique	100 %
	dans les 25 jours ouvrables suivant la réception de la demande papier et le paiement des droits	90 %

Commission des oppositions des marques de commerce

Service	Engagement	Attente
Fixer la date d'audience	dans les 14 mois suivant la réception d'une demande (opposition)	90 %
	dans les 14 mois suivant la réception d'une demande (article 45)	90 %
Rendre une décision	dans les 12 mois suivant le renvoi pour une décision rendue sans audience (opposition)	90 %
	dans les 12 mois suivant le renvoi pour une décision rendue sans audience (article 45)	90 %
	dans les 4 mois suivant la date de l'audience (opposition)	90 %
	dans les 4 mois suivant la date de l'audience (article 45)	90 %

Dessins industriels		
Service	Engagement	Attente
Attribuer une date de dépôt	dans les 3 semaines suivant la réception d'une demande qui satisfait aux exigences en matière de dépôt	90 %
Entreprendre une première action (enregistrement ou rapport de l'examineur)	dans les 8 mois suivant la date de dépôt et le paiement des droits	90 %
Droits d'auteur		
Service	Engagement	Attente
Enregistrer un droit d'auteur	dans les 5 jours ouvrables suivant la réception d'une demande électronique qui satisfait aux exigences en matière de dépôt, y compris le paiement des taxes	90 %
	dans les 7 jours ouvrables suivant la réception d'une demande papier qui satisfait aux exigences en matière de dépôt, y compris le paiement des taxes	90 %
Direction de l'information – Centre de services à la clientèle**		
Service	Engagement	Attente
Réponse à des demandes de renseignements de nature générale	dans les 24 heures à compter de la réception par téléphone	90 %
	dans les 48 heures à compter de la réception de la demande, qu'elle soit expédiée par la poste, par courrier électronique ou par télécopie	90 %
Accès à un agent d'information sur les lieux	dans les 10 minutes à compter de la réception de la requête	90 %
Envoi de publications de l'OPIC	par la poste, dans les 48 heures à compter de la réception de la requête	90 %
Envoi de documents concernant les brevets, les marques de commerce, les droits d'auteur ou les dessins industriels	par la poste ou par courrier électronique (seuls les documents sur les brevets existent en format électronique), dans les 72 heures à compter de la réception de la requête, qui doit être accompagnée des taxes applicables	90 %
	par la poste, dans les 72 heures à compter de la réception de la requête, qui doit être accompagnée des taxes applicables pour les copies certifiées	90 %

**Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi; à l'exception des jours fériés.

Acronymes et sigles

APEC	Coopération économique Asie-Pacifique
BRRIP	Bureau de la recherche, des relations internationales et des politiques
CSC	Centre de services à la clientèle
DSPA	Disponibilité au sein de la population active
IC	Industrie Canada
MAECI	Ministère des Affaires étrangères et du Commerce international
OMPI	Organisation Mondiale de la Propriété Intellectuelle
OPI	Office de la propriété intellectuelle
OPIC	Office de la propriété intellectuelle du Canada
OSS	Organisme de service spécial
PI	Propriété intellectuelle
PME	Petites et moyennes entreprises
RH	Ressources humaines
ROE	Renouvellement opérationnel de l'entreprise
SRTA	Système de rapport du temps par activités
TI	Technologie de l'information