



Stratégie d'affaires de l'OPIC – 2013

Inspiré par l'innovation. Engagé à réussir.



Message du président

Le point sur la Stratégie d'affaires (2013-2014) : de la vision à l'action

Je suis ravi de présenter la mise à jour annuelle de la Stratégie d'affaires de l'Office de la propriété intellectuelle du Canada (OPIC), qui a été lancée en 2012 et vise une période de cinq ans. La première année s'est avérée fort réussie.

L'année a été marquée au sceau de la découverte, alors que l'OPIC a adopté une orientation ambitieuse énoncée dans sa vision : *notre leadership et notre expertise en matière de propriété intellectuelle appuient la créativité, favorisent l'innovation et contribuent à l'essor économique*. Nous avons maintenant de solides bases pour concrétiser cette vision.

La vision décrit la convergence de deux réalités incontournables :

- Premièrement, la prospérité économique dans une économie mondiale repose sur les nouvelles idées et les industries du savoir, et la valeur de nombreuses entreprises canadiennes dépend de plus en plus de leurs biens incorporels : brevets, marques de commerce, droit d'auteur et dessins industriels.
- Deuxièmement, étant donné que les droits de propriété intellectuelle (PI) sont propices à l'acquisition de nouvelles connaissances et à l'innovation, l'OPIC a un rôle clé à jouer en appuyant les priorités globales du gouvernement, qui consistent à stimuler la croissance du Canada et à améliorer sa compétitivité économique. Les activités que nous réalisons et – surtout – la façon dont nous les menons aident directement les innovateurs. La rapidité, la qualité et l'efficacité de la gestion du régime de la PI au Canada peuvent déterminer si des idées vont être commercialisées et percer les marchés avec succès.

Nous avons eu l'occasion privilégiée de rencontrer des innovateurs – nos clients – de toutes les régions du Canada, afin de mieux connaître leurs besoins et attentes et les obstacles qu'ils doivent surmonter pour utiliser et mettre à profit la PI afin d'atteindre leurs objectifs commerciaux. Ces connaissances sur les exigences des innovateurs et le cycle d'innovation dans lequel évoluent les entreprises sont maintenant au cœur des priorités et des objectifs de rendement de l'OPIC.

Nous avons également mobilisé d'autres intervenants clés du cycle d'innovation, c'est-à-dire les universités, collèges, incubateurs et accélérateurs, afin de mieux saisir leurs besoins particuliers et le rôle que peut jouer l'OPIC pour favoriser la commercialisation des idées et l'amélioration de la valeur d'une marque. Un bon nombre des thèmes évoqués par ces intervenants ont été réitérés par plus de 50 spécialistes ayant témoigné devant un comité parlementaire qui examinait le régime de PI au Canada. Les recommandations du comité visant les activités de l'OPIC portent sur la nécessité d'offrir des services de qualité et rapides, de réduire les formalités administratives et de soutenir les activités commerciales internationales. Elles soulignent aussi l'importance de mener des activités de sensibilisation plus concertées qui permettraient aux innovateurs de prendre des décisions plus éclairées au sujet de l'endroit et du moment de la présentation d'une demande et des options qui leur sont offertes.

J'ai été impressionné l'année dernière de constater le niveau d'engagement du personnel à l'égard de notre vision et de nos valeurs. J'ai pu constater que les employés de l'OPIC sont fiers du travail qu'ils accomplissent et qu'ils sont des partenaires fiables dans la création d'une économie canadienne innovatrice et des personnes qui respectent les collègues et les clients et valorisent la diversité.

Cette année de découverte confirme que nous sommes sur la bonne voie; nous peaufinerons continuellement nos approches à la lumière de vos commentaires. Nous avons beaucoup appris, et nous avons réalisé beaucoup de choses.

- Nos efforts d'amélioration continue ont mené à une réduction réelle des délais d'exécution dans tous les secteurs de l'OPIC.
- Nous avons réalisé des progrès dans la réduction du nombre de demandes non examinées et notre productivité ne cesse de s'accroître.
- Près de 200 petites et moyennes entreprises (PME) novatrices ont participé à des tables rondes d'un bout à l'autre du pays.

Cadre d'action

VISION

Notre leadership et notre expertise en matière de propriété intellectuelle appuient la créativité, favorisent l'innovation et contribuent à l'essor économique

MISSION

Offrir plus de certitude sur le marché, grâce à des droits de qualité accordés en temps opportun

Encourager et appuyer l'invention et la créativité grâce au partage des connaissances

Faire connaître la PI aux innovateurs pour les encourager à mieux l'exploiter

Aider les entreprises à être concurrentielles dans le monde, grâce à la coopération internationale et à la promotion des intérêts du Canada en matière de PI

Administrer l'office et le régime de PI du Canada de façon efficace et efficiente

PILERS

STRATÉGIQUES ET HABILITANTS

Clients

Accès aux connaissances innovatrices

Cadre de la PI moderne

Main-d'œuvre hautement qualifiée

Infrastructure de la TI adaptée

Excellence opérationnelle

- Nous avons établi un cadre de segmentation de la clientèle qui nous permettra de cerner plus aisément les besoins des innovateurs.
- Nous avons évalué nos études de cas sur la PI et mis en œuvre un plan d'action visant à mieux servir le milieu de l'enseignement, grâce à des mécanismes améliorés de prestation.
- Nous avons conçu des ensembles de mesures réglementaires pour réduire la complexité administrative et mieux tenir compte des pratiques commerciales actuelles.
- Nous avons prolongé plusieurs projets pilotes liés à l'Autoroute du traitement des demandes de brevet afin de bénéficier encore plus des avantages du partage du travail.
- Nous avons mis sur un pied un Centre d'expertise afin d'appuyer les gestionnaires lors des initiatives de changement et d'aider les employés à améliorer leurs capacités et leur réussite en période de changement.
- Nous avons lancé un nouveau service électronique qui permet aux clients de l'OPIC d'afficher en ligne leur historique de paiement de transactions.
- Nous avons créé un Centre d'expertise des services d'amélioration d'affaires à l'appui des activités fondées sur les principes Lean qui génèrent des gains d'efficacité et une valeur pour nos clients.

À l'avenir, l'OPIC renforcera son engagement à soutenir la réussite des clients et des entreprises. Voici les activités que nous entreprendrons au cours de la prochaine année :

- Prendre des mesures tangibles pour réduire les délais de traitement des demandes, tout en maintenant ou améliorant la qualité du service.

- Poursuivre la modernisation de notre cadre réglementaire, afin de réduire les formalités administratives, de mieux répondre aux besoins des clients et de tenir davantage compte des pratiques commerciales actuelles.
- Assurer l'alignement avec les systèmes et pratiques internationaux de PI, afin de mieux servir les entreprises actives sur la scène internationale.
- Poursuivre la modernisation des systèmes de technologie de l'information (TI) de façon à ce que nos outils répondent aux besoins de notre effectif et de nos clients.
- Poursuivre le perfectionnement de notre effectif, en améliorant l'accès aux possibilités de formation et en favorisant l'engagement et la reconnaissance des employés.
- Poursuivre les efforts de communication avec les clients et les intervenants du cycle d'innovation, afin d'être toujours au courant de leurs besoins en évolution et en mesure d'y répondre.

Je vous invite à jeter un coup d'œil à la feuille de route de la Stratégie d'affaires de l'OPIC, qui donne un aperçu de nos réalisations et des mesures concrètes que nous prendrons cette année et par la suite pour concrétiser notre vision.

Nous sommes inspirés par l'innovation et engagés à réussir.

Sylvain Laporte
Commissaire aux brevets, Registraire des marques de commerce et Président





Le point sur la Stratégie d'affaires

Piliers et buts	Priorité	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	
Clients Comprendre les exigences des clients et ce dont ils ont besoin pour innover.	Comprendre nos clients	Consultations auprès de nos clients et intervenants					
	Gestion des relations avec la clientèle (GRC)			Élaborer une stratégie de GRC			
	Sensibilisation ciblée	Élaborer et améliorer des produits et des outils à l'intention des entreprises novatrices et des institutions postsecondaires					
	Meilleures communications bidirectionnelles	Développer une présence sur les médias sociaux					
	Promotion de l'OPIC	Renouvellement du site Web de l'OPIC			Élaborer et améliorer la Stratégie de communications externes		
Accès aux connaissances innovatrices Faire valoir notre contribution en tant que fournisseur de renseignements techniques et commerciaux tout au long du cycle d'innovation.	Cerner les utilisateurs des connaissances innovatrices	Analyse des types d'utilisateurs et de leurs besoins	Élaborer une stratégie ciblée pour satisfaire aux priorités des clients	Engagement continu auprès des publics cibles			
	Améliorer l'accès aux connaissances innovatrices	Améliorer l'accessibilité aux données de PI en ligne					
	Élaborer des capacités de recherche et de partage		Préparation pour données ouvertes	Mise en œuvre données ouvertes			
	Élaborer une fonction d'analyse et des produits à valeur ajoutée	Améliorer la fonctionnalité des bases de données en ligne					
	Mettre à profit des partenariats pour générer des connaissances et les diffuser				Élaborer et mettre en œuvre des produits et/ou des services à valeur ajoutée pour les publics cibles		
Cadre de la PI moderne Accroître le succès commercial des entreprises canadiennes en veillant à ce que tous les aspects du cadre administratif et réglementaire de la PI appuient l'innovation et la compétitivité, améliorent la clarté et la certitude sur le marché, et réduisent le fardeau administratif.	Harmonisation internationale	Élaboration de politiques en vue de l'harmonisation internationale et de la modernisation de la PI					
	Modernisation de la réglementation et allègement du fardeau administratif	Ensembles réglementaires pour appuyer les Plans d'amélioration du rendement (1)		Ensembles réglementaires pour appuyer les Plans d'amélioration du rendement (2)			
	Feuille de route internationale renouvelée	Mise en œuvre de la feuille de route internationale					
	Nouvelles politiques et nouveaux programmes	Mise en œuvre d'un programme de recherche en matière de politiques à moyen terme					
Main-d'œuvre hautement qualifiée Une main-d'œuvre qui comprend les avantages commerciaux et sociaux de la PI sur le plan de l'innovation et qui contribue au succès économique du Canada.	Renforcement des capacités	Définir un cadre et une approche pour établir et préciser les profils de compétences clés		Élaborer une approche pour concevoir des cheminement de carrière			
	Engagement des employés / Employeur de choix	Préparer des séances de sensibilisation sur la PI	Offrir aux employés des séances de sensibilisation sur la PI				
	Leadership du changement	Créer le Centre d'expertise sur le leadership en matière de changement; définir l'approche et intégrer le leadership en matière de changement dans les directions et dans les piliers stratégiques de la Stratégie d'affaires					
	Organisation axée sur l'apprentissage	Élaborer une gestion de talents intégrée	Cerner et former les leaders de demain en investissant dans la gestion des talents, le leadership et l'apprentissage				
Infrastructure de la technologie de l'information adaptée L'OPIC dispose de systèmes de technologie de l'information (TI) souples qui l'aident à encourager l'innovation et à répondre aux besoins de la communauté de la PI.	Transition vers un ensemble moderne de technologies éprouvées dans l'industrie	Évaluer la solution OHIM/TM 10	Gestion des documents				
		Évaluer les solutions de gestion des documents	Automatisation des processus				
			Générateur de correspondance				
	Améliorer l'expérience en ligne des clients		Rendre les services électroniques conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG)		Moderniser les capacités actuelles de communication en ligne		
			Apporter des améliorations au système de paiement électronique		Nouvel accès en ligne aux transactions et à l'information de PI		
Excellence opérationnelle L'OPIC fournit des droits de PI de qualité de façon rapide et économique.	Responsabilisation	Élaborer une stratégie de mesure du rendement		Rapports intégrés de mesure du rendement			
	Infrastructure	Élaborer une approche de gestion par activités	Mettre en œuvre la gestion par activités				
	Organisation axée sur les processus	Élaborer un cadre de travail pour devenir une organisation axée sur les processus		Devenir une organisation axée sur les processus			
	Processus Lean	Vision et planification		Programme de formation Lean à l'intention des employés			
		Mise en œuvre de la méthodologie Lean (processus clés et fonctions de soutien)					
Système de gestion de la qualité		Élaborer un cadre de gestion de la qualité		Mettre en œuvre un système de gestion de la qualité			

