



Office de la propriété
intellectuelle du Canada

Canadian Intellectual
Property Office

Normes en matière de service à la clientèle de l'OPIC 2006 – 2007

Normes en matière de service à la clientèle de l'OPIC 2006 - 2007

Services	Normes en matière de service à la clientèle
Direction des brevets	
Délivrer un certificat de dépôt pour les demandes de brevet satisfaisant aux exigences en matière de dépôt	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande
Délivrer une confirmation d'entrée dans la phase nationale pour les demandes soumises en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT) satisfaisant aux exigences d'entrée	dans les 8 semaines suivant la réception de la demande
Délivrer un certificat d'enregistrement du droit de propriété	dans les 6 semaines suivant la réception des documents
Procéder à un premier examen de fond (80 % des demandes faisant l'objet d'une requête d'examen sont en attente d'un premier rapport d'examen de fond, y compris toutes les objections à la brevetabilité connues)	moins de 27 mois
<hr/>	
Commission d'appel des brevets	
Brevets	
<ul style="list-style-type: none"> • communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audition 	dans les 2 mois
Dessins industriels	
<ul style="list-style-type: none"> • communiquer avec le demandeur pour fixer une date d'audition 	dans les 2 mois

Remarque : L'OPIC s'engage à fournir le niveau de service indiqué ci-dessus et l'on s'attend à ce qu'il atteigne ce niveau de service, en moyenne, au cours de l'année. Il pourrait y avoir des cas particuliers où les services ne seront pas conformes aux normes de service en raison de circonstances imprévues.

Normes en matière de service à la clientèle de l'OPIC 2006 - 2007

Services	Normes en matière de service à la clientèle
Direction des marques de commerce	
Accuser réception des nouvelles demandes déposées de façon réglementaire	dans les 7 jours ouvrables suivant le dépôt
Approuver les demandes recevables / délivrer un premier rapport	dans les 6 mois suivant le dépôt au début de 2006-2007 et dans les 4 mois à la fin de 2006-2007
Répondre à la correspondance des clients reçue à la suite d'un premier rapport	dans les 4 mois suivant la réception de la correspondance
<hr/>	
Commission des oppositions des marques de commerce	
Tenir une audition orale	
a. opposition	dans les 14 mois suivant la réception de la demande
b. demandes en vertu de l'article 45	dans les 18 mois suivant la réception de la demande
Rendre une décision	
a. opposition sans audience	dans les 12 mois suivant l'étape de la décision
b. demande en vertu de l'article 45 sans audience	dans les 18 mois suivant l'étape de la décision

Remarque : L'OPIC s'engage à fournir le niveau de service indiqué ci-dessus et l'on s'attend à ce qu'il atteigne ce niveau de service, en moyenne, au cours de l'année. Il pourrait y avoir des cas particuliers où les services ne seront pas conformes aux normes de service en raison de circonstances imprévues.

Normes en matière de service à la clientèle de l'OPIC 2006 - 2007

Services	Normes en matière de service à la clientèle
Bureau du droit d'auteur	
Enregistrer un droit d'auteur et délivrer un certificat :	
a. pour les demandes reçues par la poste	dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
b. pour les demandes déposées par voie électronique	dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
c. pour les demandes de « traitement accéléré » reçues par la poste	dans les 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais
Enregistrer une cession d'intérêt et délivrer un certificat d'enregistrement de droit d'auteur	dans les 18 jours ouvrables suivant la réception de la demande et du paiement des frais

Services	Normes en matière de service à la clientèle
Division des dessins industriels	
Délivrer un certificat de dépôt ou délivrer un rapport indiquant que la demande de dessin industriel est incomplète	dans les 4 semaines suivant la réception de la demande
Examiner la demande pour déterminer si le dessin est enregistrable : approuver le dessin ou délivrer un premier rapport d'examen	dans les 13 mois suivant la réception de la demande

Remarque : L'OPIC s'engage à fournir le niveau de service indiqué ci-dessus et l'on s'attend à ce qu'il atteigne ce niveau de service, en moyenne, au cours de l'année. Il pourrait y avoir des cas particuliers où les services ne seront pas conformes aux normes de service en raison de circonstances imprévues.

Normes en matière de service à la clientèle de l'OPIC 2006 - 2007

Services	Normes en matière de service à la clientèle
Centre de services à la clientèle¹ (Direction de l'information)	
Répondre aux demandes de renseignements soumises par téléphone ou par boîte vocale	sur-le-champ ou dans les 24 heures
Répondre aux demandes de renseignements transmises par courriel ou par télécopieur	dans les 2 jours ouvrables
Donner accès à un agent d'information (sur place)	dans les 10 minutes
Envoyer des publications sur la propriété intellectuelle	dans les 2 jours ouvrables mis à la poste
Répondre à la correspondance générale	dans les 2 jours ouvrables mis à la poste, suivant la réception au Centre de services à la clientèle de la correspondance
<hr/>	
Section de la reproduction et des ventes (Direction de l'information)	
Envoyer des photocopies des documents concernant les brevets et les marques de commerce sur support papier ou sous forme électronique	de 1 à 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement ²
Envoyer des copies certifiées conformes de documents concernant les brevets et les marques de commerce sur support papier	de 1 à 3 jours ouvrables suivant la réception de la demande et de la preuve de paiement ²

1. Le Centre de services à la clientèle est ouvert de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi (à l'exception des jours fériés).

2. Il peut y avoir quelques exceptions en raison de retards dans la réception de documents des archives.

Remarque : L'OPIC s'engage à fournir le niveau de service indiqué ci-dessus et l'on s'attend à ce qu'il atteigne ce niveau de service, en moyenne, au cours de l'année. Il pourrait y avoir des cas particuliers où les services ne seront pas conformes aux normes de service en raison de circonstances imprévues.