

Décision du commissaire n° 1498
Commissioner's Decision No. 1498

SUJETS : B00 Caractère ambigu ou indéfini (incomplet)
J00 Signification de la technique
J50 Simple plan
O00 Évidence

TOPICS: B00 Ambiguity or Indefiniteness (incomplete)
J00 Meaning of Art
J50 Mere Plan
O00 Obviousness

Demande n° 2 507 638
Application No. 2,507,638

BUREAU CANADIEN DES BREVETS

DÉCISION DU COMMISSAIRE AUX BREVETS

Ayant été refusée en vertu du paragraphe 30(3) des *Règles sur les brevets*, la demande de brevet numéro 2 507 638 a subséquemment fait l'objet d'une révision conformément à l'alinéa 30(6)c) des *Règles sur les brevets*. Conformément à la recommandation de la Commission d'appel des brevets, la commissaire rejette la demande.

Agent du demandeur :

SMART & BIGGAR

Case postale 11115, Royal Centre
1055, rue Georgia Ouest, bureau 2300
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 3P3

INTRODUCTION

- [1] La présente recommandation concerne la révision de la demande de brevet refusée n° 2 507 638, qui est intitulée « Système d'information pour les utilisateurs d'un centre de contact » et inscrite au nom d'Accenture Global Services Limited (le Demandeur).
- [2] La Commission d'appel des brevets (« la Commission ») a procédé à une révision de la demande refusée, conformément aux dispositions de l'alinéa 30(6)c) des *Règles sur les brevets*. Les questions à examiner sont celles de savoir si les revendications visent un objet non prévu par la Loi, si les revendications auraient été évidentes et si les revendications ont un caractère indéfini. Ainsi qu'il est expliqué ci-dessous, nous recommandons que la demande soit rejetée.

CONTEXTE

La demande

- [3] La demande de brevet 2 507 638 (la présente demande), qui est fondée sur une demande déposée antérieurement en vertu du Traité de coopération en matière de brevets (PCT), est réputée avoir été déposée au Canada le 26 novembre 2003 et est devenue accessible au public le 20 janvier 2005.
- [4] La présente demande a trait à des méthodes et des systèmes fournissant un système d'information double aux utilisateurs d'un centre de contact. Les éléments de contenu sont désignés comme des éléments en ligne (ou des éléments hors ligne) selon que l'utilisateur est censé les visualiser lorsqu'il est en ligne avec un client (ou hors ligne).

Historique du traitement

- [5] Le 29 février 2016, une décision finale (DF) a été rédigée conformément au paragraphe 30(4) des *Règles sur les brevets*. La DF indiquait que la demande était irrégulière aux motifs que les revendications 1 à 33 au dossier comprennent un objet

exclu de la définition d'« invention » et qu'elles sont, de ce fait, non conformes à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*, que les revendications 1 à 33 au dossier auraient été évidentes pour la personne versée dans l'art et qu'elles sont, de ce fait, non conformes à l'article 28.3 de la *Loi sur les brevets*, et que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, de ce fait, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*.

- [6] Dans une réponse à la DF (RDF) en date du 9 août 2016, le Demandeur a soumis un premier ensemble de revendications proposées ainsi que des pages de la description correspondantes. Le Demandeur a fait valoir que ce premier ensemble de revendications proposées était acceptable.
- [7] L'examineur ayant jugé que la demande n'était pas conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*, le 4 novembre 2016, la demande a été transmise à la Commission pour révision conformément au paragraphe 30(6) des *Règles sur les brevets*, accompagnée d'une explication exposée dans le résumé des motifs (RM) indiquant que le refus était maintenu sur la base des irrégularités signalées dans la DF.
- [8] Dans une lettre en date du 9 novembre 2016, la Commission a transmis une copie du RM au Demandeur et a demandé à ce dernier de confirmer s'il souhaitait toujours que la demande fasse l'objet d'une révision. Dans une réponse en date du 9 décembre 2016, le Demandeur a confirmé qu'il souhaitait toujours que la demande soit révisée.
- [9] Un Comité a été constitué dans le but de réviser la demande, conformément à l'alinéa 30(6)c) des *Règles sur les brevets*, et de présenter une recommandation à la commissaire quant à la décision à rendre.
- [10] Dans une Lettre de révision préliminaire (Lettre de RP) en date du 14 janvier 2019, le Comité a exposé son analyse préliminaire et les raisons pour lesquelles, d'après le dossier écrit, il considérait que les revendications au dossier et le premier ensemble de revendications proposées comprennent un objet prévu par la Loi et sont, de ce fait, conformes à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*. Cependant, le Comité était

d'avis, à titre préliminaire, que les revendications au dossier et celles du premier ensemble de revendications proposées auraient été évidentes et qu'elles sont, de ce fait, non conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets* et estimait que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, de ce fait, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*. Dans la Lettre de RP, le Comité a offert au Demandeur la possibilité de participer à une audience et de présenter des observations supplémentaires.

[11] Dans une réponse à la Lettre de RP (RRP) en date du 1^{er} mars 2019, le Demandeur a soumis un second ensemble de revendications proposées et a fait valoir que les revendications proposées dans ce second ensemble sont inventives.

[12] Lors d'une audience tenue le 18 mars 2019, le Demandeur a développé davantage les observations formulées dans la RRP.

QUESTIONS

[13] Les questions à trancher dans le cadre de la présente révision sont les suivantes :

- Les revendications 1 à 33 au dossier définissent-elles un objet qui est exclu de la définition d'« invention » et sont-elles, de ce fait, non conformes à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*?
- Les revendications 1 à 33 au dossier auraient-elles été évidentes pour la personne versée dans l'art et sont-elles, de ce fait, non conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*?
- Les revendications 1 à 11 au dossier ont-elles un caractère indéfini et sont-elles, de ce fait, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*?

[14] Nous examinerons également le second ensemble de revendications proposées afin de déterminer si ces revendications constituent des modifications nécessaires pour rendre la demande conforme à la Loi et aux Règles.

PRINCIPES JURIDIQUES ET PRATIQUES DU BUREAU DES BREVETS

Interprétation téléologique

[15] Conformément à *Free World Trust c. Électro Santé*, 2000 CSC 66, les éléments essentiels sont déterminés au moyen d'une interprétation téléologique des revendications faite à la lumière de l'ensemble de la divulgation, y compris le mémoire descriptif et les dessins (voir également *Whirlpool c. Camco*, 2000 CSC 67, aux alinéas 49f) et g) et paragraphe 52). Ainsi qu'il est indiqué à la section 13.05 du *Recueil des pratiques du Bureau des brevets [RPBB]* (révisé en juin 2015 (OPIC)), la première étape de l'interprétation téléologique des revendications consiste à identifier la personne versée dans l'art et ses connaissances générales courantes (CGC) pertinentes. L'étape suivante consiste à définir le problème abordé par l'inventeur et la solution proposée dans la demande. Les éléments essentiels peuvent ensuite être déterminés; il s'agit de ceux qui sont indispensables à l'obtention de la solution divulguée, telle qu'elle est revendiquée.

Objet non prévu par la Loi

[16] La définition d'« invention » est énoncée à l'article 2 de la *Loi sur les brevets* :

« invention » Toute réalisation, tout procédé, toute machine, fabrication ou composition de matières, ainsi que tout perfectionnement de l'un d'eux, présentant le caractère de la nouveauté et de l'utilité.

[17] Dans la foulée de la décision de la Cour d'appel fédérale dans *Canada (Procureur général) c. Amazon.com*, 2011 CAF 328, le Bureau a publié un énoncé de pratique intitulé « Pratique d'examen au sujet des inventions mises en œuvre par ordinateur » (OPIC, mars 2013) [le *PN 2013-03*], qui a apporté des précisions quant à l'approche utilisée par le Bureau des brevets pour déterminer si une invention mise en œuvre par ordinateur constitue un objet prévu par la Loi.

[18] Comme l'indique le *PN 2013-03*, le Bureau des brevets considère que lorsqu'il est déterminé qu'un ordinateur constitue un élément essentiel d'une revendication interprétée, l'objet revendiqué sera généralement prévu par la Loi. En revanche, s'il est déterminé que les éléments essentiels d'une revendication interprétée se limitent

à de la matière exclue de la définition d'« invention » (par exemple, les beaux-arts, les méthodes de traitement médical, une simple idée, un schéma, une série de règles, etc.), l'objet revendiqué ne sera pas conforme à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Évidence

[19] La *Loi sur les brevets* exige que l'objet d'une revendication ne soit pas évident. L'article 28.3 de la *Loi sur les brevets* prévoit ce qui suit

L'objet que définit la revendication d'une demande de brevet ne doit pas, à la date de la revendication, être évident pour une personne versée dans l'art ou la science dont relève l'objet, eu égard à toute communication :

- a) qui a été faite, plus d'un an avant la date de dépôt de la demande, par le demandeur ou un tiers ayant obtenu de lui l'information à cet égard de façon directe ou autrement, de manière telle qu'elle est devenue accessible au public au Canada ou ailleurs;
- b) qui a été faite par toute autre personne avant la date de la revendication de manière telle qu'elle est devenue accessible au public au Canada ou ailleurs.

[20] Dans *Apotex Inc c. Sanofi-Synthelabo Canada Inc.*, 2008 CSC, 61, au par. 67 [« *Sanofi* »], la Cour suprême du Canada a indiqué qu'il est utile, lorsqu'il s'agit d'évaluer l'évidence, de suivre la démarche en quatre étapes reproduite ci-dessous :

- (1)a) Identifier la « personne versée dans l'art »;
- (1)b) Déterminer les connaissances générales courantes pertinentes de cette personne;
- (2) Définir l'idée originale de la revendication en cause, au besoin par voie d'interprétation;
- (3) Recenser les différences, s'il en est, entre ce qui ferait partie de « l'état de la technique » et l'idée originale qui sous-tend la revendication ou son interprétation;
- (4) Abstraction faite de toute connaissance de l'invention revendiquée, ces différences constituent-elles des étapes évidentes pour la personne versée dans l'art ou dénotent-elles quelque inventivité?

Clarté/caractère indéfini des revendications

[21] Le paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets* prévoit ce qui suit :

Le mémoire descriptif se termine par une ou plusieurs revendications définissant distinctement et en des termes explicites l'objet de l'invention dont le demandeur revendique la propriété ou le privilège exclusif.

[22] Dans *Minerals Separation North American Corp c. Noranda Mines Ltd*, [1947] RC de l'É 306, à la p. 352, 12 CPR 99, à la p. 146 [*Minerals Separation*], la Cour a insisté sur l'obligation qui incombe au demandeur d'exposer clairement dans ses revendications l'étendue du monopole qu'il cherche à obtenir et d'employer dans ses revendications des termes clairs et précis :

En formulant ses revendications, l'inventeur érige une clôture autour des champs de son monopole et met le public en garde contre toute violation de sa propriété. La délimitation doit être claire afin de donner l'avertissement nécessaire, et seule la propriété de l'inventeur doit être clôturée. La teneur d'une revendication doit être exempte de toute ambiguïté ou obscurité pouvant être évitée, et sa portée ne doit pas être flexible; elle doit être claire et précise de façon que le public puisse savoir non seulement où il lui est interdit de passer, mais aussi où il peut passer sans risque.

ANALYSE

Aperçu de la présente demande

- [23] La gestion des relations client (CRM) est une philosophie de gestion des affaires selon laquelle la valeur d'une entreprise passe notamment par les relations que cette dernière entretient avec ses clients. Cette valeur contribue à accroître l'attachement et la loyauté des clients envers l'entreprise et à réduire la probabilité que les clients délaissent l'entreprise au profit d'un concurrent, ce qui améliore les ventes de l'entreprise auprès de ces clients (présente demande, page 1).
- [24] Afin d'améliorer la satisfaction et la loyauté des clients envers une entreprise, les systèmes informatiques des centres d'appels devraient permettre d'optimiser la capacité de l'entreprise à servir ses clients en offrant à ces derniers des fonctionnalités de vente, de service et de soutien par divers moyens de communication, y compris le téléphone, le télécopieur, le courriel et les systèmes de réponse vocale interactifs. Sachant que les coûts de main-d'œuvre représentent la plus grande part du budget de fonctionnement des centres de contact, il est important sur le plan économique que les utilisateurs des centres de contact soient efficaces lorsqu'ils traitent avec des clients (présente demande, page 1).
- [25] Selon la présente demande, une amélioration des processus et des systèmes informatisés des centres de contact est de mise afin de rehausser le service offert par leurs utilisateurs et l'efficacité de ces derniers vis-à-vis des clients en intégrant des outils de centre de contact permettant de tirer parti de fonctionnalités logicielles mises au point par l'entreprise ou par des tiers (présente demande, page 1).
- [26] La présente demande a trait à des méthodes et des systèmes fournissant un système d'information double aux utilisateurs d'un centre de contact. Les éléments de contenu sont désignés comme étant des éléments en ligne ou des éléments hors ligne selon que l'utilisateur est censé les visualiser lorsqu'il est en ligne avec un client ou hors ligne (présente demande, pages 4 et 18).

[27] Il y a 33 revendications au dossier. Les revendications de méthode 1, 16 et 22, les revendications de système 7, 12, 13 et 30, et les revendications de support lisible par ordinateur 6, 19 et 26 constituent les revendications indépendantes. À notre avis, la revendication indépendante 1 est représentative de l'ensemble des revendications indépendantes au dossier, car ces dernières définissent toutes un objet généralement similaire à l'objet défini dans la revendication 1 [TRADUCTION] :

Méthode mise en œuvre par ordinateur permettant de fournir un système d'information double à un utilisateur d'au moins un ordinateur dans un centre de contact, l'information étant stockée dans une base de données, la méthode comprenant les étapes suivantes :

amener l'ordinateur à déterminer si l'utilisateur est en ligne avec un contact ou s'il est hors ligne;

amener l'ordinateur à lire un premier ensemble d'informations contenu dans la base de données et à produire des signaux pour amener au moins un écran à présenter le premier ensemble d'informations à l'utilisateur sur une première interface lorsque l'utilisateur est en ligne avec un contact, le premier ensemble d'informations étant désigné dans la base de données comme étant associé au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact;

amener l'ordinateur à lire un second ensemble d'informations contenu dans la base de données et à produire des signaux pour amener l'écran à présenter le second ensemble d'informations à l'utilisateur sur une seconde interface, laquelle est intégrée à la première interface, lorsque l'utilisateur n'est pas en ligne avec un contact, le second ensemble d'informations étant désigné dans la base de données comme étant associé au fait que l'utilisateur n'est pas en ligne avec un contact, le second ensemble d'informations contenant des informations qui sont automatiquement dirigées vers l'utilisateur en fonction de l'interaction en ligne de l'utilisateur avec le contact.

[28] Les revendications dépendantes 2 à 5, 8 à 11, 14, 15, 17, 18, 20, 21, 23 à 25, 27 à 29 et 31 à 33 définissent des limitations supplémentaires aux revendications indépendantes, par exemple, en affinant le [TRADUCTION] « premier ensemble d'informations » et le « second ensemble d'informations ».

Interprétation téléologique

La personne versée dans l'art

[29] À la page 6 de la Lettre de RP, nous avons reproduit la définition de la personne versée dans l'art établie par l'examinateur dans la DF [TRADUCTION] :

À la lumière de la page 1 de la description, la personne versée dans l'art, qui peut prendre la forme d'une équipe, est définie comme étant qualifiée dans le domaine des centres de contact (centres d'appels) et dans l'utilisation des technologies informatiques à usage général.

[30] Le Demandeur n'a pas contesté cette définition; nous l'adoptons donc aux fins de la présente révision.

Connaissances générales courantes

[31] Aux pages 6 et 7 de la Lettre de RP, nous avons reproduit les éléments des CGC recensés par l'examinateur dans la DF [TRADUCTION] :

- le fait que les centres de contact disposent d'outils informatisés pour interagir avec les clients par divers moyens de communication, y compris le téléphone, le télécopieur, le courriel, Internet et la réponse vocale interactive (présente demande, page 1);
- les systèmes informatiques, les bases de données, les logiciels et leur utilisation dans les centres de contact;
- le fait que les systèmes de gestion des relations client en place reposent sur des ordinateurs et serveurs en réseau contrôlés par des logiciels;
- les techniques de sécurité, y compris les fonctionnalités de connexion faisant appel à un nom d'utilisateur et à un mot de passe (présente demande, page 3);
- l'utilisation d'onglets à l'intérieur de pages Web;

- les applications de gestion des relations client, y compris Siebel Call Center, Peoplesoft, SAP (présente demande, pages 15 et 16);
- les langages de balisage utilisés pour décrire les données, y compris HTML et XML.

[32] Le Demandeur n'a contesté aucun de ces éléments de CGC de façon explicite. Il a cependant fait valoir que certaines des opinions préliminaires du Comité au sujet des CGC se rapportaient à l'analyse de l'évidence présentée dans la Lettre de RP. Nous examinerons ces arguments dans notre analyse de l'évidence ci-dessous.

[33] Aux pages 7 et 18 de la Lettre de RP, nous avons également recensé des éléments de CGC supplémentaires, tels que les [TRADUCTION] « particularités de l'interface utilisateur » (« particularités » renvoyant ici à la structuration du contenu en ligne et hors ligne et à la présentation d'éléments sélectionnables) d'après un passage se trouvant à la page 18 de la présente demande [TRADUCTION] :

Aspects techniques d'un système d'information double pour les utilisateurs de centres de contact

Comme le sait la personne versée dans l'art, la structuration du contenu en ligne et hors ligne est une question de conception. Cette caractéristique peut être intégrée aux pages Web lors de la conception du portail Web. Lors de la conception, chacun des éléments de contenu peut être désigné comme étant un élément en ligne ou un élément hors ligne afin que chaque élément soit assigné à la région appropriée du système d'information double.

[34] À la page 9 de la RRP, le Demandeur a fait valoir que les opinions préliminaires du Comité sur les éléments de CGC découlant de l'interprétation de ce passage vont au-delà de ce que la personne versée dans l'art aurait su [TRADUCTION] :

Ce passage n'indique aucunement que les « particularités » d'une interface utilisateur sont une question de conception. Il est fait mention de la structuration du contenu en ligne et hors ligne, mais rien n'indique ni même ne suggère que les autres caractéristiques de l'interface utilisateur font partie des CGC, sont connues et/ou sont une question de conception. Nous sommes d'avis que la « structuration » du contenu ne s'étend pas de façon générale à toutes les « particularités » d'une interface utilisateur.

- [35] Nous reconnaissons que l'argument du Demandeur selon lequel l'indication comprise dans ce passage voulant que la [TRADUCTION] « structuration » du contenu soit une question de conception — et soit donc connue de la personne versée dans l'art — ne peut pas être étendue aux connaissances générales courantes de la personne versée dans l'art en ce qui concerne les [TRADUCTION] « particularités » d'une interface utilisateur, y compris les fonctionnalités activées par une interface utilisateur.
- [36] Compte tenu de ce qui précède, nous sommes d'avis que les éléments des CGC qui s'appliquent sont ceux recensés au par. [31] ci-dessus, en plus de l'élément supplémentaire qu'est la [TRADUCTION] « structuration du contenu en ligne et hors ligne » mentionnée à la page 18 de la présente demande.

Problème et solution

- [37] Aux pages 8 et 9 de la Lettre de RP, nous avons défini le problème et la solution comme suit [TRADUCTION] :

Selon la section 13.05.02*b* du *RPBB*, les CGC constituent une base de référence pour la personne versée dans l'art, de sorte que cette dernière lira le mémoire descriptif en s'attendant à ce qu'il propose quelque chose allant au-delà des solutions couramment connues aux problèmes couramment connus. Compte tenu des CGC recensées ci-dessus et mentionnées dans ces passages, nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que l'utilisation d'ordinateurs dans des centres de contact, l'utilisation d'applications informatiques distinctes destinées à fournir à l'utilisateur soit de l'information en ligne soit de l'information hors ligne et l'utilisation de pages Web et d'onglets pour transmettre de l'information aux utilisateurs sont toutes connues de la personne versée dans l'art. La solution, selon le mémoire descriptif, semble résider dans l'intégration de la fonctionnalité en ligne et hors ligne et, plus précisément, dans la possibilité pour l'utilisateur de naviguer entre l'information en ligne et l'information hors ligne via des onglets à l'intérieur d'une même application informatique (présente demande, page 4, lignes 9 à 16). Autrement dit, une même application informatique fournit à l'utilisateur de l'information sur l'interaction avec le client et de l'information de référence (via un onglet) ainsi que du matériel de référence supplémentaire et de l'information sur l'amélioration de la capacité fondée sur les rôles (via d'autres onglets). L'intégration d'une fonctionnalité en ligne et hors ligne par une même application informatique permet également de personnaliser l'information hors ligne en fonction des actions en ligne (présente demande, page 4, lignes 21 à 28). Lorsqu'une telle fonctionnalité en ligne et hors ligne intégrée est fournie à l'utilisateur du centre de contact par l'intermédiaire d'une même application

informatique, l'utilisateur est en mesure d'améliorer le service qu'il offre aux clients.

À la lumière de ce qui précède, le Comité est d'avis, à titre préliminaire, que le problème consiste à améliorer le service à la clientèle qui est fourni par les utilisateurs d'un centre de contact. Bien que la mise en œuvre ne soit pas décrite en détail (tel que mentionné dans la section sur les CGC ci-dessus), nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que la personne versée dans l'art considérerait que la solution consiste en une application informatique unique destinée aux utilisateurs d'un centre de contact qui fournit de l'information en ligne (client et référence) et de l'information hors ligne (matériel de référence supplémentaire) et personnalise l'information hors ligne en fonction des actions en ligne. [soulignement présent dans l'original]

[38] Le Demandeur n'a pas contesté cette définition du problème et de la solution.

[39] À la lumière de ce qui précède, nous sommes d'avis que le problème, tel que le percevrait la personne versée dans l'art, tient au besoin d'améliorer le service à la clientèle qui est fourni aux clients par les utilisateurs d'un centre de contact. Nous sommes d'avis que la solution, telle que la percevrait la personne versée dans l'art, consiste en une application informatique unique destinée aux utilisateurs d'un centre de contact qui fournit de l'information en ligne (clients et référence) et de l'information hors ligne (matériel de référence supplémentaire), et personnalise l'information hors ligne en fonction des actions en ligne.

Éléments essentiels

[40] À la page 10 de la Lettre de RP, nous avons indiqué que les éléments essentiels étaient tous les éléments de la revendication représentative 1, y compris les éléments informatiques, et avons fait valoir ce qui suit [TRADUCTION] :

Sachant que l'invention a pour objet d'améliorer le service à la clientèle par la fourniture et l'intégration d'une fonctionnalité en ligne et hors ligne via une même application informatique, nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que la personne versée dans l'art comprendrait que les éléments informatiques, tels qu'ils sont identifiés par le Demandeur, sont essentiels à la solution consistant à fournir cette fonctionnalité aux utilisateurs d'un centre de contact.

La solution, telle qu'elle est définie ci-dessus, comprend à la fois la fourniture d'information en ligne et hors ligne à l'utilisateur et la personnalisation de l'information hors ligne en fonction des actions en ligne. La solution ne consiste pas simplement à présenter de l'information à un utilisateur, elle inclut également les avantages conférés par l'intégration en une seule et même

application informatique d'applications auparavant distinctes. Le mémoire descriptif donne comme exemple le concept consistant à fournir de l'information hors ligne personnalisée en fonction des actions en ligne. Si les applications informatiques n'étaient pas intégrées en une seule et même application informatique, il ne serait pas possible de personnaliser l'information hors ligne en fonction des actions en ligne. Nous sommes d'avis à titre préliminaire que, déjà à elle seule, la fourniture d'une application informatique unique nécessite l'utilisation d'un ordinateur.

[41] Le Demandeur n'a pas contesté cette définition des éléments essentiels; nous l'adoptons donc aux fins de la présente révision.

Signification des termes

[42] Aux pages 10 et 11 de la Lettre de RP, nous nous sommes penchés sur la signification de certains des termes employés dans les revendications [TRADUCTION] :

À la page 4 de la DF, une interprétation des termes « premier ensemble d'informations » et « second ensemble d'informations » est présentée :

Bien que les revendications ne l'indiquent pas de façon explicite, les premières informations sont interprétées comme étant des informations de référence et les secondes informations comme étant des informations de référence ou des informations sur l'amélioration de la capacité, d'après la description (page 2, lignes 2 à 5).

Le Demandeur n'a pas contesté la signification de ces termes établie dans la DF.

En plus de la signification qui est attribuée à ces termes dans la DF, nous précisons que le premier ensemble d'informations et le second ensemble d'informations sont interprétés conformément au mémoire descriptif, qui indique ce qui suit à la page 4 de la présente demande [TRADUCTION] :

Lorsqu'il est en ligne, l'utilisateur clique sur l'onglet « en ligne » et a accès aux écrans du centre de contact ainsi qu'à du matériel de référence. Lorsqu'il utilise la fonctionnalité hors ligne, l'utilisateur clique sur l'onglet « accueil » ou sur l'onglet « recherche » pour obtenir du matériel de référence supplémentaire ou une amélioration de la capacité fondée sur les rôles (comme une formation, la lecture d'avis, une vérification des statistiques liées aux indicateurs de performance clés, etc.).

D'après ce qui précède, nous sommes d'avis à titre préliminaire que le premier ensemble d'informations correspond à l'information « en ligne » qui est constituée d'informations client et de matériel de référence ou de soutien. Le second ensemble d'informations correspond à l'information « hors ligne » qui est constituée de matériel de référence supplémentaire ou de matériel

concernant l'amélioration de la capacité fondée sur les rôles (comme une formation, la lecture d'avis, une vérification des statistiques liées aux indicateurs de performance clés, etc.).

Nous attribuons en outre les significations suivantes à ces autres expressions utilisées dans la revendication 1 :

- « amener l'ordinateur à déterminer si l'utilisateur est en ligne avec un contact ou s'il est hors ligne » : notre opinion préliminaire est que la [TRADUCTION] « disposition des onglets permet à un utilisateur de naviguer entre l'information en ligne et l'information hors ligne selon qu'il traite ou non avec un client ou un contact » (présente demande, page 4, lignes 10 à 12). C'est donc l'utilisateur qui détermine s'il est en ligne avec un contact ou hors ligne et la sélection de l'onglet approprié dans l'application informatique unique est représentative de cet état. Cette expression est examinée ci-dessous dans le cadre de l'analyse concernant l'irrégularité liée au caractère indéfini; et
- « sachant que le second ensemble d'informations contient des informations qui sont automatiquement dirigées vers l'utilisateur en fonction de l'interaction en ligne de l'utilisateur avec le contact » : notre opinion préliminaire est que cette expression représente la personnalisation de l'information hors ligne en fonction des actions en ligne, tout en sachant cependant, comme nous l'avons expliqué ci-dessus, que c'est l'utilisateur qui détermine s'il est en ligne avec un contact ou hors ligne en sélectionnant l'onglet approprié dans l'application informatique unique.

[43] Là encore, étant donné que le Demandeur n'a pas contesté les significations attribuées à ces termes dans la Lettre de RP, nous les adoptons aux fins de la présente révision.

Question 1 : Objet non prévu par la Loi

[44] À la page 12 de la Lettre de RP, nous avons exprimé l'opinion préliminaire que, puisque les éléments essentiels des revendications au dossier comprennent des réalisations physiques reposant sur l'utilisation d'éléments mis en œuvre par ordinateur qui fournissent de l'information en ligne et de l'information hors ligne en intégrant la fonctionnalité en ligne et hors ligne, les revendications définissent un objet prévu par la Loi.

[45] Le Demandeur n'a pas contesté cette opinion préliminaire.

[46] Compte tenu de notre analyse selon laquelle les éléments essentiels des revendications au dossier comprennent des réalisations physiques reposant

l'utilisation d'éléments mis en œuvre par ordinateur, nous sommes d'avis que les revendications 1 à 33 au dossier définissent un objet prévu par la Loi et qu'elles sont conformes à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Question 2 : Évidence

Étape (1)a de Sanofi — Identifier la « personne versée dans l'art » et

Étape (1)b de Sanofi — Déterminer les connaissances générales courantes pertinentes de cette personne

[47] La personne versée dans l'art et les CGC sont définies ci-dessus aux par. [29] et [36], respectivement. Les CGC considérées comme pertinentes à la date de publication sont considérées comme étant également valides à la date de revendication et, par conséquent, sont applicables aux fins de l'évaluation de l'évidence.

Étape (2) de Sanofi — Définir l'idée originale de la revendication en cause, au besoin par voie d'interprétation

[48] Notre analyse de l'évidence est fondée sur la combinaison des éléments essentiels déterminée précédemment, à savoir la combinaison de tous les éléments des revendications, laquelle correspond également à l'approche adoptée par le Demandeur à la page 4 de la RRP.

Étape (3) de Sanofi – Recenser les différences, s'il en est, entre ce qui ferait partie de « l'état de la technique » et l'idée originale qui sous-tend la revendication ou son interprétation

Différences entre la revendication représentative 1 au dossier et le document D1

[49] La DF cite le document D1 comme étant représentatif de « l'état de la technique » :

D1 : WO 01/65525 A2 Mcillwaine, et coll. 7 septembre 2001

[50] Aux pages 12 et 13 de la Lettre de RP, nous avons résumé le document D1 comme suit [TRADUCTION] :

Le document D1 divulgue l'assignation et la transmission de matériel de formation individualisé ou d'autre information à un agent se trouvant dans un centre d'appels ou un autre environnement de contact avec la clientèle. Les interactions des agents sont surveillées afin de produire un registre de performance des agents et sont évaluées par rapport à des critères de performance préétablis. Du matériel de formation individualisé est assigné aux agents en fonction des résultats obtenus par ces derniers dans divers domaines de compétence (D1, abrégé).

Le document D1 décrit le fonctionnement du centre d'appels. Les appels des clients sont reçus par le centre d'appels via le réseau téléphonique public commuté ou un autre réseau. Les appels des clients, qui souhaitent par exemple acheter un article dans un catalogue, sont distribués aux agents du centre d'appels au moyen d'un système de distribution automatique des appels dont est pourvu le centre d'appels. Les agents disposent d'un téléphone et d'un terminal informatique leur permettant d'accéder à de l'information sur les produits, de l'information client et d'autres renseignements stockés dans une base de données. Les appels des clients et l'information pertinente contenue dans la base de données sont entièrement gérés au moyen d'une fonctionnalité intégrant informatique et téléphonie à même le système de distribution automatique des appels. Le centre d'appels peut ainsi utiliser l'information obtenue lors de l'appel du client pour extraire de l'information de la base de données et transmettre cette information à l'agent (D1, figure 1; page 7, ligne 16 à la page 8, ligne 20).

Le document D1 indique également que les appels des clients et les interactions entre clients et agents font l'objet d'une surveillance à des fins de contrôle de la qualité. Une composante d'évaluation de la surveillance de la qualité permet au centre d'appels d'évaluer la performance de l'agent lors de ces interactions; il est ainsi possible d'évaluer le niveau de compétence de l'agent dans divers domaines, tels que sa connaissance de la configuration des produits, des options de paiement et d'expédition, etc. Les domaines dans lesquels le niveau de compétence de l'agent est inférieur à un seuil de performance préétabli peuvent ainsi être identifiés. Un système de formation peut utiliser cette information pour fournir à l'agent du matériel de formation approprié lui permettant de remédier aux lacunes identifiées. Le système de formation transmet le matériel de formation aux agents à des moments où ces derniers sont disponibles et où la formation ne risque pas d'avoir une incidence négative sur la performance du centre d'appels (D1, figure 1; page 9, ligne 13 à la page 12, ligne 12).

[51] Aux pages 13 et 14 de la Lettre de RP, nous avons analysé les différences entre le document D1 et l'idée originale de la revendication représentative 1 au dossier, et avons recensé les différences suivantes à la page 14 :

- le document D1 ne divulgue pas de façon explicite les particularités de l'interface utilisateur (par exemple, les formats de l'interface utilisateur) qui fournit de l'information en ligne et hors ligne à l'utilisateur;
- le document D1 ne divulgue pas de façon explicite que la seconde interface est intégrée à la première interface.

[52] Aux pages 4 à 7 de la RRP, le Demandeur a recensé les différences suivantes entre le document D1 et le second ensemble de revendications proposées :

1. la présentation d'éléments sélectionnables et la détermination du fait que l'utilisateur est en ligne (ou hors ligne) d'après la réception de signaux représentant la sélection d'un des éléments sélectionnables (revendication indépendante proposée 1);
2. le fait que l'information est désignée dans la base de données comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne (revendication indépendante proposée 1);
3. le fait que la seconde interface est intégrée à la première interface (revendication indépendante proposée 1);
4. la présentation à l'écran d'une même interface utilisateur graphique (revendication indépendante proposée 22, qui est également représentative des revendications indépendantes proposées 26 et 30) et, de façon similaire, la présentation dans la fenêtre d'une même application (revendications dépendantes proposées 34 et 35);
5. le fait que plusieurs zones de la première interface utilisateur ou interface utilisateur graphique sont dynamiques et intégrées et sont, de

ce fait, contextuellement adaptées les unes aux autres (revendications dépendantes proposées 36 et 37).

- [53] Dans la mesure du possible, nous examinerons les différences recensées dans la RRP en relation avec les revendications au dossier.

Différence no 1 recensée dans la RRP

- [54] De façon générale, cette différence concerne le fait de déterminer si l'utilisateur est en ligne ou hors ligne. À la page 13 de la Lettre de RP, nous avons indiqué être d'avis, à titre préliminaire, que le document D1 divulgue l'élément revendiqué consistant à [TRADUCTION] « amener l'ordinateur à déterminer si l'utilisateur est en ligne avec un contact ou s'il est hors ligne ». À l'appui de cette opinion, nous avons cité dans la Lettre de RP le passage du document D1 (page 14, lignes 9 à 20) qui indique que la formation est planifiée en fonction d'informations transmises en temps réel par le système de distribution automatique des appels permettant de déterminer si un agent est disponible pour une formation et n'est pas autrement occupé à s'acquitter de responsabilités liées au service à la clientèle. Le Demandeur n'a pas formulé d'observations relativement à notre opinion préliminaire sur cet élément de la revendication 1 au dossier.
- [55] Dans la RRP, le Demandeur a proposé des modifications destinées à restreindre la portée de ces éléments des revendications au dossier par l'ajout de caractéristiques liées à la présentation d'un élément en ligne (hors ligne) sélectionnable à l'utilisateur afin que celui-ci le sélectionne pour indiquer qu'il est en ligne avec un contact (hors ligne), à la sélection de l'élément en ligne (hors ligne) par l'utilisateur, à la réception de signaux représentant la sélection de l'élément en ligne (hors ligne) par l'utilisateur et à la détermination du fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact (hors ligne) d'après les signaux reçus.
- [56] Étant donné que les modifications proposées apportent des éléments supplémentaires par rapport à la revendication représentative 1 au dossier, nous considérons que cette différence concerne uniquement le second ensemble de revendications proposées et,

par conséquent, nous l'examinerons dans la section « Revendications proposées » ci-dessous.

Différence no 2 recensée dans la RRP

[57] De façon générale, cette différence a trait à la désignation de l'information dans la base de données comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact (hors ligne). À la page 13 de la Lettre de RP, nous avons indiqué être d'avis, à titre préliminaire, que le document D1 divulgue l'élément revendiqué consistant à [TRADUCTION] « amener l'ordinateur à lire un premier ensemble d'informations contenu dans la base de données et à produire des signaux pour amener au moins un écran à présenter le premier ensemble d'informations à l'utilisateur sur une première interface lorsque l'utilisateur est en ligne avec un contact, le premier ensemble d'informations étant désigné dans la base de données comme étant associé au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ». À l'appui de cette opinion, nous avons cité dans la Lettre de RP le passage du document D1 se trouvant à la page 8, aux lignes 2 à 8, et l'examinateur, dans la DF, a cité les passages du document D1 se trouvant à la page 8, aux lignes 2 à 5 et 14 à 17, comme étant des passages qui divulguent cet élément dans la mesure où il se rapporte à l'information en ligne. De même, le passage du document D1 se trouvant à la page 11, aux lignes 7 à 13 a été cité dans la Lettre de RP et le passage du document D1 se trouvant à la page 10, aux lignes 19 à 23 a été cité dans la DF comme étant respectivement des passages qui divulguent cet élément dans la mesure où il se rapporte à l'information hors ligne.

[58] À la page 6 de la RRP, le Demandeur a reconnu que les passages du document D1 cités dans la DF et dans la Lettre de RP ont trait à un terminal et à une base de données, mais a fait valoir que les enseignements cités ne font pas mention de la désignation de l'information dans la base de données.

[59] Nous convenons avec le Demandeur que les enseignements du document D1 qui sont cités ne divulguent pas explicitement la désignation de l'information dans la base de données comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou

hors ligne et, par conséquent, nous considérons que cet élément de la revendication représentative 1 constitue une différence.

Différence no 3 recensée dans la RRP

[60] À la page 6 de la RRP, le Demandeur a indiqué qu'il y avait consensus entre le Comité et le Demandeur quant au fait que le document D1 ne divulgue pas explicitement que la seconde interface est intégrée à la première interface. Nous admettons que cet élément constitue une différence.

Différence no 4 recensée dans la RRP

[61] La différence consistant à [TRADUCTION] « présenter à l'écran d'une même interface utilisateur graphique » aussi bien le premier que le second ensemble d'informations ainsi qu'il est indiqué dans les revendications indépendantes 22, 26 et 30 au dossier n'a pas été examinée de façon explicite dans la Lettre de RP ou la DF.

[62] Nous sommes d'avis que cet élément est divulgué dans le document D1, car le même terminal (D1, figure 1, numéro 44) présente à un agent aussi bien de l'information sur les produits ou de l'information client (voir, par exemple, D1, page 8, lignes 2 à 8) que du matériel de formation (voir, par exemple, D1, page 15, lignes 2 à 6), lesquels correspondent respectivement à l'information en ligne et à l'information hors ligne de la présente demande.

[63] La différence supplémentaire consistant à [TRADUCTION] « présenter dans la fenêtre d'une même application » des éléments en ligne sélectionnables ainsi que le premier et le second ensemble d'informations concerne uniquement les nouvelles revendications dépendantes proposées 34 et 35 et, par conséquent, nous examinerons cette différence dans la section « Revendications proposées » ci-dessous.

Différence no 5 recensée dans la RRP

[64] Cette différence concerne uniquement les nouvelles revendications dépendantes proposées 36 et 37 et, par conséquent, nous l'examinerons dans la section « Revendications proposées » ci-dessous.

Différences entre les revendications dépendantes au dossier et le document D1

[65] Par souci d'exhaustivité, à la page 15 de la Lettre de RP, nous avons analysé les différences entre le document D1 et l'idée originale des revendications dépendantes au dossier, et avons recensé les différences suivantes :

- le document D1 ne divulgue pas de façon explicite que les dispositifs de navigation en ligne et hors ligne sont des onglets (revendications dépendantes 24, 28 et 32 au dossier);
- le document D1 ne divulgue pas de façon explicite que les dispositifs de navigation en ligne et hors ligne sont des hyperliens (revendications dépendantes 25, 29 et 33 au dossier).

[66] Le Demandeur n'a formulé aucune observation relativement à notre opinion préliminaire sur ces différences. Nous considérons que ces éléments constituent des différences.

Résumé général des différences entre les revendications au dossier et le document D1

[67] À la lumière de l'analyse présentée ci-dessus, nous sommes d'avis que les éléments suivants constituent des différences entre le document D1 et les revendications au dossier :

- la désignation de l'information dans la base de données comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne (revendication indépendante 1);
- le fait que la seconde interface est intégrée à la première interface (revendication indépendante 1);
- le fait que les dispositifs de navigation en ligne et hors ligne sont des onglets (revendications dépendantes 24, 28 et 32 au dossier);
- le fait que les dispositifs de navigation en ligne et hors ligne sont des hyperliens (revendications dépendantes 25, 29 et 33 au dossier).

Étape (4) de Sanofi — Abstraction faite de toute connaissance de l'invention revendiquée, ces différences constituent-elles des étapes évidentes pour la personne versée dans l'art ou dénotent-elles quelque inventivité?

Différence : désignation de l'information

[68] En ce qui concerne la différence consistant à [TRADUCTION] « désigner l'information dans la base de données comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne », aux pages 10 et 11 de la RRP, le Demandeur a fait valoir que [TRADUCTION] « même si les enseignements du document D1 qui sont cités renvoient à une base de données et au fait que différents types d'information sont consultés, le document D1 n'évoque rien qui puisse être assimilé, même de loin, à la désignation de l'information comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne ou hors ligne ».

[69] Le document D1 divulgue qu'au moins deux types d'information sont stockés dans une base de données (ou des bases de données). Le premier type d'informations comprend de l'information sur les produits et de l'information client à laquelle l'agent a accès par l'intermédiaire de son terminal lorsqu'il interagit avec un client. Dans un exemple divulgué, le terminal de l'agent peut présenter de l'information au sujet d'un article vestimentaire spécifique lorsqu'un client dit souhaiter acheter cet article (D1, page 8, lignes 2 à 8). Le document D1 divulgue également que le numéro de téléphone du client qui appelle peut être utilisé pour extraire de l'information client de la base de données et transmettre cette information client au terminal de l'agent (D1, page 8, lignes 9 à 17).

[70] Ce premier type d'informations équivaut au premier ensemble d'informations de la présente demande : il correspond à la signification attribuée aux termes interprétés ci-dessus comme désignant de l'information « en ligne » constituée d'informations client et de matériel de référence ou de soutien.

[71] Un second type d'informations divulgué dans le document D1 comprend de l'information relative à des formations stockée dans une base de données. Les dossiers contenus dans la base de données permettent d'identifier un agent ainsi que

ses lacunes en matière de compétences. Les domaines de compétences varient d'un centre d'appels à l'autre; le document D1 donne l'exemple d'un centre d'appels au service d'une entreprise de vente de vêtements par catalogue et indique que, dans un tel cas, les compétences requises comprennent la connaissance de la configuration du produit, la connaissance des options de paiement et d'expédition, la connaissance de ce qui différencie les produits de ceux de la concurrence et la prise en charge des clients mécontents. Une composante d'évaluation de la surveillance de la qualité permet d'évaluer la compétence de l'agent dans chacun de ces domaines d'après les interactions de l'agent avec les clients (D1, page 9, lignes 19 à page 10, ligne 23).

- [72] Ce second type d'informations équivaut au second ensemble d'informations de la présente demande : il correspond à la signification attribuée aux termes interprétés ci-dessus comme désignant de l'information « hors ligne » constituée de matériel de références supplémentaire ou de matériel concernant l'amélioration de la capacité fondée sur les rôles (comme une formation, la lecture d'avis, une vérification des statistiques liées aux indicateurs de performance clés, etc.)
- [73] Nous convenons avec le Demandeur que, comme celui-ci l'a fait valoir dans la RRP, le document D1 ne divulgue pas de façon explicite la désignation de l'information comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne. Cependant, nous sommes d'avis que la personne versée dans l'art, à la lumière des enseignements contenus dans le document D1, classerait l'information en fonction de l'utilisation qui en est faite, c'est-à-dire comme de l'information qui est fournie à l'agent lorsque celui-ci est en ligne avec un client ou comme de l'information fournie à l'agent à titre de matériel de formation. Une telle classification — ou désignation — serait nécessaire pour mettre en œuvre un système tel que celui divulgué dans le document D1, de sorte que la désignation de l'information comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne aurait été évidente pour la personne versée dans l'art à la lumière des enseignements du document D1.

Différence : intégration des interfaces

[74] En ce qui concerne la différence tenant au fait que [TRADUCTION] « la seconde interface est intégrée à la première interface », aux pages 12 et 13 de la RRP, le Demandeur a fait valoir que l'analyse présentée dans la Lettre de RP est incorrecte, car le Comité a cité l'élément 54 de la figure 1 du document D1 pour illustrer cet élément. Comme l'a fait valoir le Demandeur, l'élément cité renvoie à un réseau de communication plutôt qu'à une interface utilisateur telle que celle revendiquée.

[75] À la page 11, aux lignes 5 à 13, le document D1 divulgue l'intégration d'un système de formation à même les composantes du centre d'appels [TRADUCTION] :

Selon une réalisation avantageuse de la présente invention, le système de formation 20 est mis en œuvre sous la forme d'un logiciel et installé dans ou relié au système informatique 10 du centre d'appels. Sous le contrôle de la direction du centre d'appels 31, le système de formation 20 peut assigner du matériel de formation aux agents 40 et transmettre ce matériel aux agents 40 via le réseau de communication 54. L'intégration de la composante de [gestion des effectifs] 48 et de la [distribution automatique des appels] 32 permet au système de formation 20 de transmettre le matériel de formation aux agents à des moments où ces derniers sont disponibles et où la formation ne risque pas d'avoir une incidence négative sur la performance du centre d'appels.

[76] À notre avis, le réseau de communication du document D1 (qui correspond au numéro 54 à la figure 1 de D1) intègre un accès au terminal de l'agent à la fois pour l'information qui est utilisée par l'agent lorsque celui-ci interagit avec un client et pour l'information relative à la formation qui est transmise à l'agent (respectivement, le premier ensemble et le second ensemble d'informations décrits et revendiqués dans la présente demande). Le document D1 reconnaît et enseigne que cette intégration présente des avantages (voir, par exemple, la dernière phrase du paragraphe reproduit ci-dessus).

[77] Étant donné que la transmission d'informations par ces multiples composantes est intégrée au réseau de communication du document D1, il n'existe qu'un nombre limité de façons de mettre en œuvre un tel système à l'aide d'une ou de plusieurs interfaces unifiées ou individuelles qui sont connues de la personne versée dans l'art. Ainsi, la sélection, par la personne versée dans l'art, d'un moyen spécifique pour

intégrer les interfaces utilisateur de manière à transmettre aussi bien l'information en ligne que l'information hors ligne équivaut à un simple choix de conception et ne requiert aucune inventivité de la part de la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

Différence : onglets ou hyperliens comme dispositifs de navigation en ligne et hors ligne

[78] À la page 16 de la Lettre de RP, nous avons fait observer que l'utilisation d'onglets à l'intérieur de pages Web fait partie des CGC. Le Demandeur n'a pas contesté cette observation.

[79] Nous sommes d'avis que l'utilisation d'onglets ou d'un moyen similaire (tel que des hyperliens) aurait été une option de conception évidente pour la personne versée dans l'art désireuse de mettre en œuvre les dispositifs de navigation revendiqués.

Résumé quant à l'évidence

[80] À la lumière de notre analyse ci-dessus, nous sommes d'avis que les revendications 1 à 33 au dossier auraient été évidentes et qu'elles sont, par conséquent, non conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*.

Question 3 : Clarté/caractère indéfini des revendications

[81] À la page 17 de la Lettre de RP, soucieux des principes établis dans *Minerals Separation*, nous avons indiqué être d'avis, à titre préliminaire, que les expressions employées dans les revendications 1, 6 et 7 (ainsi que dans leurs revendications dépendantes) ne sont pas suffisamment claires et précises pour permettre à la personne versée dans l'art de déterminer d'emblée les limites des étapes énumérées dans les revendications. Comme l'a mentionné l'examineur dans la DF, le libellé de ces revendications ne permettait pas de savoir si c'est l'utilisateur ou l'ordinateur qui détermine si l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne.

[82] Dans le second ensemble de revendications proposées qui accompagnait la RRP, le Demandeur a proposé d'apporter des modifications pour remédier cette irrégularité

signalée dans la Lettre de RP. Nous examinons le second ensemble de revendications proposées dans la section « Revendications proposées » ci-dessous.

[83] Compte tenu de ce qui précède, nous sommes d'avis que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, par conséquent, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*.

Second ensemble de revendications proposées

[84] Un second ensemble de revendications proposées comprenant les revendications 1 à 37 a été soumis par le Demandeur conjointement avec la RRP. Conformément à l'alinéa 30(6)b) des *Règles sur les brevets*, les revendications proposées n'ont pas été versées au dossier à titre de modifications. Cependant, conformément au paragraphe 30(6.3) des *Règles sur les brevets*, si, au terme de sa révision d'une demande refusée, le commissaire détermine que la demande n'est pas conforme à la *Loi sur les brevets* ou aux *Règles sur les brevets*, mais que des modifications déterminées sont nécessaires pour la rendre conforme, le commissaire doit aviser le Demandeur qu'il doit apporter ces modifications.

[85] Étant donné que le second ensemble de revendications proposées pourrait être pris en compte en tant que modification s'il est déterminé qu'il remédie aux irrégularités liées à l'évidence et au caractère indéfini mentionnés ci-dessus et qu'il n'introduit pas d'autres irrégularités, le Comité expose ci-dessous son opinion sur ce second ensemble de revendications proposées.

[86] Comme l'a expliqué le Demandeur aux pages 2 et 3 de la RRP, le second ensemble de revendications proposées comprend des modifications aux revendications indépendantes qui ont pour but d'améliorer la clarté en ce qui concerne la première interface et la seconde interface et la désignation du premier ensemble et du second ensemble d'informations, et d'uniformiser le libellé des revendications indépendantes. Les nouvelles revendications dépendantes proposées 34 et 35 comprennent des caractéristiques se rapportant à la présentation des éléments sélectionnables dans la première et la seconde interface utilisateur ou des ensembles d'informations dans la fenêtre d'une même application. Les nouvelles revendications

dépendantes proposées 36 et 37 comprennent des caractéristiques liées à des zones qui sont dynamiques et intégrées et, de ce fait, contextuellement adaptées les unes aux autres.

[87] Premièrement, en ce qui concerne l'irrégularité liée au caractère indéfini, étant donné que les modifications contenues dans le second ensemble de revendications proposées concordent avec les modifications soumises antérieurement pour remédier à cette irrégularité, nous convenons, comme nous l'avons indiqué à la page 18 de la Lettre de RP, que le second ensemble de revendications proposées remédie à l'irrégularité liée au caractère indéfini.

[88] Deuxièmement, en ce qui concerne l'irrégularité liée à l'évidence, nous examinerons le second ensemble de revendications proposées conformément au cadre d'analyse de l'évidence établi dans *Sanofi*. Nos définitions de la personne versée dans l'art et des CGC demeurent les mêmes que celles énoncées au par. [29] et au par. [36], respectivement.

[89] Comme nous l'avons indiqué précédemment au par. [52], aux pages 4 à 7 de la RRP, le Demandeur a analysé les différences entre le document D1 et le second ensemble de revendications proposées. Nous examinerons maintenant chacune de ces différences conformément aux étapes 3 et 4 du cadre d'analyse établi dans *Sanofi*.

Différence no 1 recensée dans la RRP

[90] Le Demandeur a proposé des modifications destinées à restreindre la portée des éléments des revendications au dossier qui servent à déterminer si un utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne, par l'ajout de caractéristiques liées à la présentation d'un élément en ligne (hors ligne) sélectionnable à l'utilisateur afin que celui-ci le sélectionne pour indiquer qu'il est en ligne avec un contact (hors ligne), à la sélection de l'élément en ligne (hors ligne) par l'utilisateur, à la réception de signaux représentant la sélection de l'élément en ligne (hors ligne) par l'utilisateur et à la détermination du fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact (hors ligne) d'après les signaux reçus.

- [91] Comme nous l'avons indiqué ci-dessus dans la section « Signification des termes », la présente demande divulgue que la [TRADUCTION] « disposition des onglets permet à un utilisateur de naviguer entre l'information en ligne et l'information hors ligne selon qu'il traite ou non avec un client ou un contact » (présente demande, page 4, lignes 10 à 12). Ainsi, la personne versée dans l'art considérerait les [TRADUCTION] « éléments en ligne (hors ligne) sélectionnables » comme des onglets pouvant être sélectionnés par l'utilisateur lorsque celui-ci est en ligne avec un contact (hors ligne). Les autres modifications se rapportent à la façon dont le système déterminerait que l'utilisateur est en ligne (hors ligne) d'après l'onglet sélectionné par l'utilisateur.
- [92] Le document D1 ne divulgue pas de façon explicite l'utilisation d'onglets et la sélection de ces onglets pour définir l'état de l'utilisateur, c'est-à-dire si l'utilisateur est en ligne avec un client ou hors ligne. À la page 10 de la RRP, le Demandeur a soutenu que l'existence d'éléments sélectionnables ne faisait pas partie des CGC ou n'était pas connue.
- [93] Nous considérons que le document D1 divulgue un terminal unique relié à un réseau de communication unique qui est utilisé pour présenter aussi bien de l'information en ligne que de l'information hors ligne à un utilisateur (voir les par. [68] à [77] ci-dessus). Étant donné qu'il n'existe qu'un nombre limité de façons de mettre en œuvre une configuration servant à sélectionner l'un ou l'autre des deux types d'information et que l'utilisation d'onglets fait partie des CGC, la mise en œuvre de ces caractéristiques dans le second ensemble de revendications proposées afin de déterminer si un utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne équivaut à un simple choix de conception et aurait été évidente pour la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

Différence no 2 recensée dans la RRP

- [94] Notre analyse en ce qui concerne la différence liée à la désignation de l'information dans le cas des revendications au dossier (voir les par. [68] à [73] ci-dessus) s'applique également au second ensemble de revendications proposées. À la lumière de notre analyse ci-dessus, nous sommes d'avis que la désignation de l'information

comme étant associée au fait que l'utilisateur est en ligne avec un contact ou hors ligne aurait été évidente pour la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

Différence no 3 recensée dans la RRP

[95] Notre analyse en ce qui concerne la différence liée à l'intégration de la première interface et de la seconde interface dans le cas des revendications au dossier (voir les par. [74] à [77] ci-dessus) s'applique également au second ensemble de revendications proposées. À la lumière de notre analyse ci-dessus, nous sommes d'avis que la sélection, par la personne versée dans l'art, d'un moyen spécifique pour intégrer les interfaces utilisateur de manière à transmettre aussi bien l'information en ligne que l'information hors ligne équivaut à un simple choix de conception qui aurait été évident pour la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

Différence no 4 recensée dans la RRP

[96] Comme nous l'avons expliqué précédemment aux par. [61] et [62], nous considérons que la caractéristique consistant à [TRADUCTION] « présenter à l'écran d'une même interface utilisateur graphique » aussi bien le premier que le second ensemble d'informations qui est mentionnée dans les revendications indépendantes 22, 26 et 30 au dossier est divulguée dans le document D1, car le même terminal (D1, figure 1, numéro 44) présente à un agent aussi bien de l'information sur les produits ou de l'information client (voir, par exemple, D1, page 8, lignes 2 à 8) que du matériel de formation (voir, par exemple, D1, page 15, lignes 2 à 6), lesquels correspondent respectivement à l'information en ligne et à l'information hors ligne de la présente demande. Cette analyse s'applique également au second ensemble de revendications proposées.

[97] En ce qui concerne la différence supplémentaire recensée dans la RRP consistant à [TRADUCTION] « présenter dans la fenêtre d'une même application » des éléments en ligne sélectionnables ainsi que le premier et le second ensemble d'informations comme le prévoient les nouvelles revendications dépendantes proposées 34 et 35,

nous convenons que cette caractéristique n'est pas divulguée dans le document D1. Toutefois, comme nous l'avons souligné précédemment, le document D1 divulgue que le même terminal (D1, figure 1, numéro 44) est utilisé pour présenter à l'utilisateur aussi bien de l'information en ligne (D1, page 8, lignes 2 à 8) que de l'information hors ligne (D1, page 15, lignes 2 à 6) ainsi qu'un moyen évident pour sélectionner l'un ou l'autre de ces deux types d'information. Étant donné qu'il n'existe qu'un nombre limité de façons de mettre en œuvre la présentation de cette information, nous considérons cette différence comme un simple choix de conception qui aurait été évident pour la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

Différence no 5 recensée dans la RRP

- [98] En ce qui concerne la différence recensée dans la RRP qui tient au fait que [TRADUCTION] « plusieurs zones de la première interface utilisateur ou interface utilisateur graphique sont dynamiques et intégrées et sont, de ce fait, contextuellement adaptées les unes aux autres », comme l'indiquent les nouvelles revendications dépendantes proposées 36 et 37, nous convenons que cette caractéristique n'est pas divulguée dans le document D1.
- [99] Comme nous l'avons expliqué précédemment aux par. [74] à [77], nous sommes d'avis que l'intégration de la première interface et de la seconde interface est divulguée dans le document D1, car elle équivaut à l'intégration du système de formation (c'est-à-dire les composantes liées à l'information hors ligne) aux composantes du centre d'appels (c'est-à-dire les composantes liées à l'information en ligne (voir, par exemple, D1 à la page 11, aux lignes 5 à 13). Étant donné que l'intégration des interfaces aurait été connue et que le même terminal est utilisé pour présenter à l'utilisateur aussi bien de l'information en ligne (D1, page 8, lignes 2 à 8) que de l'information hors ligne (D1, page 15, lignes 2 à 6), nous considérons que le moyen utilisé pour mettre en œuvre la façon dont l'information est présentée et intégrée sur un écran graphique est un simple choix de conception qui aurait été évident pour la personne versée dans l'art compte tenu des enseignements du document D1.

[100] À la lumière de notre analyse ci-dessus, nous sommes d'avis que le second ensemble de revendications proposées aurait été évident pour la personne versée dans l'art.

[101] Par conséquent, pour les raisons exposées ci-dessous, nous sommes d'avis que le second ensemble de revendications proposées remédie à l'irrégularité liée au caractère indéfini. Cependant, le second ensemble de revendications proposées aurait été évident pour la personne versée dans l'art et, par conséquent, n'est pas conforme à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*. Les revendications proposées dans ce second ensemble ne remédient pas à l'irrégularité liée à l'évidence des revendications au dossier et, par conséquent, elles ne constituent pas des modifications qui sont « nécessaires » pour rendre la demande conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*, conformément au paragraphe 30(6.3) des *Règles sur les brevets*.

CONCLUSIONS

[102] À l'issue de la présente révision, nous sommes d'avis que les revendications 1 à 33 au dossier auraient été évidentes et qu'elles sont, par conséquent, non conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*, et que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, par conséquent, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*.

[103] Nous avons également déterminé que le second ensemble de revendications proposées 1 à 37 ne remédie pas à l'irrégularité liée à l'évidence et que, par conséquent, le second ensemble de revendications proposées ne constitue pas une modification déterminée qui est « nécessaire » aux termes du paragraphe 30(6.3) des *Règles sur les brevets*.

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

[104] Compte tenu de ce qui précède, le Comité recommande que la demande soit rejetée aux motifs que les revendications 1 à 33 ne sont pas conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*, et que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, par conséquent, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*.

[105] En outre, le second ensemble de revendications proposées ne remédie pas à l'irrégularité liée à l'évidence et, par conséquent, le Comité refuse de recommander l'introduction de ces revendications, car elles ne constituent pas une modification déterminée qui est « nécessaire » aux termes du paragraphe 30(6.3) des *Règles sur les brevets*.

Lewis Robart
Member

Marcel Brisebois
Member

Leigh Matheson
Member

DÉCISION DE LA COMMISSAIRE

[106] Je souscris aux conclusions de la Commission ainsi qu'à sa recommandation de rejeter la demande aux motifs que les revendications 1 à 33 au dossier sont évidentes et qu'elles sont, par conséquent, non conformes à l'alinéa 28.3b) de la *Loi sur les brevets*, et que les revendications 1 à 11 au dossier ont un caractère indéfini et qu'elles sont, par conséquent, non conformes au paragraphe 27(4) de la *Loi sur les brevets*.

[107] En conséquence, conformément à l'article 40 de la *Loi sur les brevets*, je refuse d'accorder un brevet relativement à la présente demande de brevet. Conformément aux dispositions de l'article 41 de la *Loi sur les brevets*, le Demandeur dispose d'un délai de six mois pour interjeter appel de ma décision à la Cour fédérale du Canada.

Johanne Bélisle

Commissaire aux brevets

Fait à Gatineau (Québec),

En ce 15^e jour d'octobre 2019