

Référence : British Telecommunications PLC et Accenture Global Services Limited,
2021 CACB 25
Décision du commissaire n° 1578
Commissioner's Decision #1578
Date : 2021-05-12

SUJET : J00 Signification de
la technique

J50 Simple plan

TOPIC: J00 Meaning of Art

J50 Mere Plan

Demande n° 2 507 310
Application No. : 2,507,310

BUREAU CANADIEN DES BREVETS

DÉCISION DU COMMISSAIRE AUX BREVETS

Ayant été refusée en vertu du paragraphe 30(3) des *Règles sur les brevets* (DORS/96-423), dans leur version antérieure au 30 octobre 2019, la demande de brevet n° 2 507 310 a fait l'objet d'une révision, conformément aux dispositions de l'alinéa 199(3)c) des *Règles sur les brevets* (DORS/2019-251). La recommandation de la Commission d'appel des brevets et la décision du commissaire sont d'aviser le demandeur qu'une modification précise est nécessaire afin de se conformer à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*.

Agent du demandeur :

SMART & BIGGAR, LLP

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° 2 507 310, intitulée « Pour une meilleure connaissance des utilisateurs supérieurs d'un centre de contact », qui appartient à « British Telecommunications PLC » et « Accenture Global Services Limited ».
- [2] La Commission d'appel des brevets (la Commission) a procédé à une révision de la demande refusée, conformément à l'alinéa 199(3)c) des *Règles sur les brevets*. La question à examiner est de savoir si les revendications visent un objet non brevetable. Ainsi qu'il est expliqué plus en détail ci-dessous, nous recommandons d'aviser le demandeur qu'une modification est nécessaire pour rendre la demande conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*.

CONTEXTE

La demande

- [3] La demande de brevet 2 507 310 (la demande en instance), fondée sur une demande déposée antérieurement en vertu du Traité de coopération en matière de brevet (PCT), est réputée avoir été déposée au Canada le 26 novembre 2003 et a été rendue accessible au public le 17 juin 2004.
- [4] La demande en instance concerne la saisie d'opinions d'un utilisateur (par exemple, un employé d'un centre de contact) opérant à un niveau supérieur, ce qui peut comprendre la comparaison d'un indicateur clé de rendement (KPI) pour un utilisateur par rapport à un KPI de référence. Si le KPI de l'utilisateur dépasse le KPI de référence, l'utilisateur est interrogé pour avoir une idée sur les raisons pour lesquelles il obtient un rendement exceptionnel. Les informations obtenues auprès des utilisateurs très performants peuvent être utilisées de plusieurs façons, par exemple, les renseignements recueillis à partir de ces informations peuvent être utilisés pour créer un message d'information qui est présenté aux utilisateurs qui ne sont pas aussi performants.

Historique de la poursuite de la demande

- [5] Le 7 décembre 2016, une décision finale (DF) a été rédigée en vertu du paragraphe 30(4) des *Règles sur les brevets* (DORS/96-423), dans leur version antérieure au 30 octobre 2019 (les anciennes règles). La DF indiquait que la demande était irrégulière aux motifs que les

revendications 1 à 64 au dossier datées du 6 mars 2015 au moment de la DF (les revendications au dossier) englobent un objet qui ne relève pas de la définition d'« invention », et qu'elle n'était pas conforme à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

- [6] Dans une réponse à la DF (RDF) en date du 18 mai 2017, le demandeur a soumis un premier ensemble de revendications proposées et les modifications proposées correspondantes à la description faisant état du libellé de la revendication proposée. Le demandeur a plaidé en faveur de l'acceptation des revendications proposées, qui définissent avec une plus grande précision l'objet de l'invention revendiquée.
- [7] L'examineur ayant jugé que la demande n'était pas conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*, la demande a été transmise à la Commission le 23 novembre 2017 pour révision conformément au paragraphe 30(6) des anciennes règles. Elle était accompagnée d'une explication exposée dans le résumé des motifs (RM) maintenant le refus fondé sur les irrégularités mentionnées dans la DF.
- [8] Dans une lettre datée du 26 novembre 2017, la Commission a transmis une copie du RM au demandeur et a demandé à ce dernier de confirmer son intérêt continu pour la révision de la demande. Dans une réponse en date du 21 février 2018, le demandeur a confirmé son intérêt continu pour la révision de la demande par la Commission.
- [9] Conformément à l'alinéa 199(3)c) des *Règles sur les brevets*, un comité a été constitué dans le but de réviser la demande 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 1^{er} février 2021, le Comité a énoncé son analyse préliminaire et les raisons pour lesquelles, à la lumière du dossier écrit, que les revendications 1 à 34 au dossier et le premier ensemble de revendications proposées visent un objet non brevetable interdit en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* et qui sont en dehors de la définition d'« invention » à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*. La lettre de RP indiquait également que les revendications 35 à 64 au dossier semblaient viser des objets brevetables. La lettre de RP a offert au demandeur la possibilité de participer à une audience et de présenter des observations écrites supplémentaires.
- [11] Dans une réponse à la lettre de RP (RRP) datée du 7 avril 2021, le demandeur a soutenu que les revendications 1 à 34 au dossier visent un objet brevetable. Le demandeur a également présenté un deuxième ensemble de revendications proposées, les

revendications 1 à 76, et a affirmé que le deuxième ensemble de revendications proposées vise également l'objet brevetable.

[12] Une audience a été tenue le 14 avril 2021.

QUESTIONS

[13] La question à étudier dans le cadre de la présente révision est celle de savoir si les revendications 1 à 64 au dossier définissent un objet brevetable.

[14] Nous examinerons également les dernières revendications proposées, c'est-à-dire, le deuxième ensemble de revendications proposées et si elles constituent des modifications nécessaires pour rendre la demande conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*.

PRINCIPES JURIDIQUES ET PRATIQUE DU BUREAU DES BREVETS

Interprétation téléologique

[15] Conformément à *Free World Trust c. Électro Santé Inc.*, 2000 CSC 66 et *Whirlpool Corp. c. Camco Inc.*, 2000 CSC 67, l'interprétation téléologique est réalisée du point de vue de la personne versée dans l'art à la lumière des connaissances générales courantes (CGC) pertinentes, au vu de l'ensemble de la divulgation, y compris le mémoire descriptif et les dessins. En plus d'interpréter le sens des termes d'une revendication, l'interprétation téléologique distingue les éléments essentiels de la revendication des éléments non essentiels. La question de savoir si un élément est essentiel dépend de l'intention exprimée dans la revendication ou déduite de celle-ci et de la question de savoir s'il aurait été évident pour la personne versée dans l'art qu'une variante a un effet matériel sur le fonctionnement de l'invention.

[16] « Objet brevetable en vertu de la *Loi sur les brevets* » (OPIC, novembre 2020) [PN2020-04] discute également de l'application de ces principes, soulignant que tous les éléments établis dans une revendication sont présumés être des éléments essentiels à moins qu'il ne soit établi autrement ou qu'une telle hypothèse est contraire au libellé de la revendication.

Objet brevetable

[17] 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.

[18] Le paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* prévoit également que :

Il ne peut être octroyé de brevet pour de simples principes scientifiques ou conceptions théoriques.

[19] *PN2020-04* décrit l'approche du Bureau des brevets pour décider si une revendication est un objet brevetable :

Afin d'être un objet brevetable et de ne pas être interdit en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets*, l'objet défini par une revendication doit être limité à ou moins vaste que l'invention en question qui est dotée d'une existence physique ou est une manifestation d'un effet ou changement physique discernable et qui a trait à un domaine de réalisations manuelles ou industrielles, ce qui signifie des procédés comportant ou visant des sciences appliquées et industrielles, afin de distinguer, en particulier, des beaux-arts ou des œuvres d'art qui ne sont originales que dans un sens artistique ou esthétique.

[20] Dans *Schlumberger Canada Ltd c. Commissaire aux brevets*, [1982] 1 CF 845 (CA) [*Schlumberger*], cette affaire, le tribunal a conclu que, même si des ordinateurs étaient nécessaires pour que l'invention soit mise en pratique, l'ordinateur ne faisait pas partie de « ce qui a été découvert » et n'était donc pas pertinent pour déterminer si l'invention revendiquée était un objet brevetable; l'ordinateur était simplement utilisé pour faire le type de calculs pour lesquels il a été inventé.

[21] *PN2020-04* explique plus en détail l'approche du Bureau des brevets pour décider si une invention liée à un ordinateur est un objet brevetable. Par exemple, le simple fait qu'un ordinateur figure parmi les éléments essentiels de l'invention revendiquée ne signifie pas nécessairement que l'invention revendiquée est un objet brevetable. Un algorithme lui-même est un objet abstrait et non brevetable. Un ordinateur programmé pour traiter simplement l'algorithme d'une manière bien connue sans résoudre de problème dans le fonctionnement de l'ordinateur n'en fera pas un objet brevetable parce que l'ordinateur et l'algorithme ne font pas partie d'une seule invention réelle qui résout un problème lié aux réalisations manuelles ou industrielles. D'autre part, si le traitement de l'algorithme améliore le fonctionnement de l'ordinateur, l'ordinateur et l'algorithme formeraient donc ensemble une seule invention réelle qui résout un problème lié aux réalisations manuelles ou industrielles et l'objet défini par la revendication serait un objet brevetable.

ANALYSE

Interprétation téléologique

Aperçu de la demande en instance

[22] Comme nous l'avons expliqué précédemment, la demande en instance vise à saisir les opinions d'utilisateurs très performants en fonction d'un KPI de l'utilisateur. Les informations acquises peuvent être utilisées de différentes façons. Dans la lettre de RP, nous nous sommes concentrés sur une utilisation particulière de ces informations, c'est-à-dire que de telles informations peuvent être utilisées pour aider à améliorer le rendement des utilisateurs inefficaces.

[23] Le demandeur a souligné à l'audience que la saisie des opinions des utilisateurs très performants ne vise pas seulement à améliorer le rendement des utilisateurs à rendement inférieur et, de façon plus générale, les opinions saisies peuvent être diffusées à diverses fins.

[24] Nous sommes du même avis. La description est claire que de telles opinions peuvent aussi être utilisées de bien des façons. Par exemple, la demande en instance relève d'autres utilisations des opinions saisies et du KPI d'un utilisateur, comme la formation ou la motivation (page 6, lignes 11 à 16).

La personne versée dans l'art et ses connaissances générales courantes pertinentes

[25] La lettre de RP, à la page 4, a adopté à titre préliminaire la caractérisation de la personne versée dans l'art et des CGC comme le définit la DF :

[TRADUCTION]

Dans la DF, à la page 2, la personne versée dans l'art a été qualifiée comme suit :

La personne versée dans l'art, qui peut être une équipe de personnes, est versée dans le domaine des centres de contact à la clientèle comme les centres de contact, et possède les connaissances et l'expérience de l'exploitation et des systèmes informatiques de tels centres, y compris les logiciels et le matériel qui sont utilisés pour réaliser ce domaine.

Les connaissances générales courantes ont également été définies :]

Les connaissances générales courantes dans l'art sont démontrées par le contexte de l'invention et comprennent les centres de contact connus, comme

les centres d'appels, utilisés pour fournir des services aux clients (description : page 1).

Étant donné le manque de détails dans le présent mémoire descriptif, il est supposé que la mise en œuvre de l'objet revendiqué sur un ordinateur se situe dans la portée d'une personne versée dans l'art.

[26] Le demandeur n'a contesté aucune des définitions susmentionnées, ni dans la RRP ni à l'audience. Le Comité adopte ces définitions dans le cadre de la présente révision.

Revendications du représentant

[27] La demande en instance comprend 64 revendications au dossier, dont les revendications indépendantes 1, 12, 13, 24, 35, 43 et 51 qui visent divers modes de réalisation de la saisie d'opinions d'un utilisateur d'un centre de contact mis en œuvre par ordinateur.

[28] La lettre de RP, aux pages 4 à 6, a adopté deux revendications représentatives, la revendication indépendante 1 et la revendication indépendante 35 :

[TRADUCTION]

La revendication 1 vise les étapes d'une méthode mise en œuvre par ordinateur qui saisissent l'opinion d'un utilisateur d'un centre de contact. La revendication 12 vise un support lisible par ordinateur codé avec des codes pour exécuter les étapes de la méthode de la revendication 1 et ses revendications dépendantes. Les revendications 13 et 24 visent des modes de réalisation mis en œuvre par ordinateur pour exécuter des étapes de la méthode équivalentes à celles de la revendication 1. Les revendications dépendantes 2-11, 14 à 23 et 25 à 34 introduisent des améliorations sur les étapes de la méthode de la revendication 1 et définissent des étapes supplémentaires pour le traitement des opinions de l'utilisateur. Nous considérons la revendication 1 comme une revendication indépendante représentative de ces revendications :

1. Méthode permettant de saisir l'opinion d'un utilisateur d'un portail de centre de contact affiché sur un ordinateur de l'utilisateur, l'ordinateur de l'utilisateur étant en communication avec un serveur Web dans un réseau informatique, la méthode comprenant :

- réaliser la lecture d'un indicateur clé de rendement (KPI) associé à l'utilisateur;
- réaliser la lecture d'un KPI de référence;
- déterminer si le KPI de l'utilisateur correspond ou dépasse le KPI de référence;

- créer une fenêtre d'entrée de l'opinion de l'utilisateur sur l'ordinateur de l'utilisateur lorsque le KPI de l'utilisateur atteint ou dépasse le KPI de référence, la fenêtre d'entrée de l'opinion de l'utilisateur pouvant être utilisée pour recevoir des données saisies par l'utilisateur pour au moins une des raisons pour lesquelles l'utilisateur obtient un rendement exceptionnel;
- recevoir ladite au moins une raison sur le serveur Web et faire en sorte que ladite au moins une raison soit stockée dans une base de données en communication avec le réseau informatique.

De façon similaire, la revendication 35 vise les étapes d'une méthode mise en œuvre par ordinateur qui saisit l'opinion d'un utilisateur d'un centre de contact. La revendication 43 de système et la revendication 51 de support lisible par ordinateur visent des modes de réalisation mis en œuvre par ordinateur pour exécuter des étapes de la méthode équivalentes à celles de la revendication 35. Les revendications dépendantes 36 à 42, 44 à 50 et 52 à 64 introduisent des améliorations des étapes de la méthode de la revendication 35 et définissent des étapes supplémentaires pour le traitement des opinions de l'utilisateur. Nous considérons la revendication 35 comme une revendication indépendante représentative de ces revendications :

35. Une méthode Web permettant de saisir l'opinion d'un utilisateur opérant à un niveau supérieur au sein d'un centre de contact, comprenant :

- enregistrer des données de rendement pour plusieurs appels auxquels l'utilisateur a participé au sein du centre de contact à l'aide d'un ordinateur;
- calcul d'un indicateur clé de rendement (KPI) associé à l'utilisateur, à l'aide de l'ordinateur, en fonction des données de rendement enregistrées à partir de la pluralité d'appels, l'indicateur clé de rendement mesurant le rendement de l'utilisateur en fonction d'un objectif de rendement défini, l'objectif de rendement défini comprenant au moins un temps de parole moyen de l'utilisateur, un temps de conclusion moyen de la pluralité d'appels, un premier numéro représentant les appels résolus et un deuxième numéro représentant les appels exigeant des transferts de l'utilisateur;
- comparer une différence entre le KPI utilisateur et un KPI de référence à l'aide de l'ordinateur;
- demander à l'utilisateur de fournir son opinion lorsque le KPI de l'utilisateur dépasse le KPI de référence au moyen d'une première interface, notamment :
 - afficher à l'utilisateur une option lui permettant de fournir une opinion lorsque le KPI de l'utilisateur dépasse le KPI de référence;
 - présenter un modèle sélectionné à partir d'une pluralité de modèles à l'utilisateur en réponse à la sélection de l'utilisateur de l'option de fournir une opinion, la pluralité de

- modèles liés à au moins une raison pour laquelle le KPI de l'utilisateur dépasse le KPI de référence;
- assigner chacun des nombreux modèles à différents utilisateurs en choisissant l'option de fournir une opinion;
- stocker chaque modèle rempli par chaque utilisateur fournissant une opinion;
- déterminer quand la pluralité de modèles est remplie par les utilisateurs qui fournissent une opinion;
- fournir à l'utilisateur, par l'intermédiaire d'une deuxième interface, du matériel correctif lorsque le KPI de l'utilisateur ne dépasse pas le KPI de référence, où le matériel correctif est dérivé des opinions fournies par les utilisateurs dont le KPI de l'utilisateur dépasse le KPI de référence.

[29] Comme le demandeur n'a pas contesté l'utilisation de ces revendications comme représentatives, le Comité les adopte dans le cadre de la présente révision.

Signification des éléments de la revendication

[30] La lettre de RP, aux pages 6 à 7, interprétait les éléments représentatifs de la revendication 1, à savoir « lire un KPI de l'utilisateur » et « lire un KPI de référence » :

[TRADUCTION]

Bien qu'aucun terme de la revendication n'ait été contesté au cours de la révision de la demande en instance, nous interprétons l'étape de « lecture » d'un indicateur de rendement clé (KPI) de l'utilisateur et nous faisons référence au KPI tel qu'il est mentionné dans la revendication représentative 1 (et un « moyen de lecture » équivalent énoncé dans la revendication 13 et une étape de « lecture » équivalente énoncée dans la revendication 24), puisqu'il est pertinent à notre analyse.

Les réalisations visant les KPI et la saisie d'opinions sont décrites de la page 5, ligne 25 à la page 6, ligne 11 de la demande en instance :

Bien que les indicateurs clés de rendement varient selon la mise en œuvre et l'utilisation du centre de contact, les figures 3A à 3B montrent quatre KPI communs : le temps de parole moyen en secondes, le temps de conclusion moyen en secondes, le nombre d'appels résolus et le nombre d'appels nécessitant un transfert. À des fins de comparaison, les statistiques des KPI individuels de l'utilisateur sont représentées par un numéro de référence. Dans les figures 3A à 3B, cette référence est la moyenne de l'équipe. Dans d'autres modes de réalisation, la référence de base pourrait être la cote de l'utilisateur d'une période antérieure, ou un objectif prédéterminé, par exemple. Une explication textuelle de chaque graphique est fournie à droite du graphique.

Dans ce mode de réalisation pour chaque appel auquel un utilisateur s'occupe, le système enregistre les données relatives à cet appel, qui est utilisé pour calculer les statistiques indiquées dans les figures 3A-3B. (Une personne versée dans l'art comprendra que ces données d'entrée et ces calculs statistiques peuvent être effectués par programme de plusieurs façons.) Le [système du centre de contact] compare les indicateurs clés de rendement de l'utilisateur aux moyennes de rendement de l'équipe (ou à une autre figure de base). Si l'utilisateur obtient un rendement à un certain niveau préétabli – comme au-dessus de la moyenne de l'équipe, un certain pourcentage au-dessus de la médiane ou de la moyenne, un écart-type au-dessus de la médiane ou de la moyenne, etc. – ensuite le système fournit automatiquement un lien 330 demandant à l'utilisateur de partager son opinion sur ce qui cause un si bon rendement. En cliquant sur ce lien 330 ou 340, une fenêtre s'ouvre (figure 4), dans laquelle l'utilisateur entre des informations sur la façon dont il atteint des niveaux de rendement aussi élevés. En cliquant sur le bouton d'envoi 410, le système stocke ces informations.

Ce passage indique explicitement que le système « stocke » les données sur l'appel et que la personne versée dans l'art comprendrait comment cette saisie de données serait programmée.

En revanche, le passage ne définit pas explicitement une étape de « lecture ». Nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que la personne versée dans l'art possédant ses connaissances générales courantes comprendrait que certaines fonctions bien connues mises en œuvre par ordinateur, comme l'écriture et la lecture des idées d'entrée et de sortie à destination et en provenance du mémoire descriptif, comprendraient des fonctions nécessaires pour programmer un tel mode de réalisation qui calcule les KPI de l'utilisateur. La personne versée dans l'art comprendrait que les données, comme les KPI calculés par l'utilisateur, seraient écrites en mémoire et ensuite « lues » en mémoire pour comparaison subséquente avec la référence.

Nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que la personne versée dans l'art ayant des connaissances générales communes des centres de contact mis en œuvre par ordinateur considère l'étape de la « lecture » comme une fonction classique mise en œuvre par ordinateur qui « lit » ou extrait des données de la mémoire pour un traitement ultérieur.

[31] Comme le demandeur n'a pas formulé de commentaires sur ce terme de revendication tel qu'il a été interprété, nous l'adoptons dans la présente révision.

Les éléments essentiels des revendications

[32] La lettre de RP à la page 7 déterminait les éléments essentiels des revendications représentatives :

[TRADUCTION]

La DF, aux pages 2 à 3, a effectué une interprétation téléologique qui a donné lieu à un ensemble d'éléments essentiels pour certaines revendications selon une pratique antérieure

du Bureau des brevets, maintenant remplacée par PN2020-04. Nous reprenons la détermination des éléments essentiels.

Compte tenu des revendications représentatives 1 et 35, et de l'ensemble du mémoire descriptif, la personne versée dans l'art comprendrait qu'il n'y a pas d'emploi du langage indiquant que l'une ou l'autre des étapes de chaque revendication est facultative, une réalisation préférée ou une variante.

Par conséquent, nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que toutes les étapes de la méthode indiquées dans chacune des revendications représentatives 1 et 35 sont considérées comme essentielles, y compris les composantes mises en œuvre par ordinateur qui sont utilisées pour exécuter ces étapes de la méthode, comme il est indiqué dans les revendications correspondantes du moyen lisible par ordinateur et du système mis en œuvre par ordinateur.

[33] Le demandeur était d'accord avec cette opinion préliminaire dans la RRP, aux pages 3 à 4, selon laquelle « tous les éléments explicitement cités des revendications 1 à 34 sont des éléments essentiels ».

[34] À la lumière de ce qui est susmentionné, nous considérons que toutes les étapes de la méthode indiquées dans chacune des revendications représentatives 1 et 35 sont considérées comme essentielles.

Objet brevetable

[35] À la page 7 de la lettre de RP, on résumait l'approche d'analyse pour évaluer l'objet brevetable :

[TRADUCTION]

Dans la lettre de DF, à la page 3, après avoir déterminé que les éléments essentiels des revendications visaient un schéma abstrait, l'examineur a conclu que les revendications englobent un objet qui ne correspond pas à la définition d'« invention » et qui n'est pas conforme à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Étant donné que nous sommes d'avis, à titre préliminaire, que les éléments essentiels diffèrent de ceux de la DF, nous procédons de nouveau à l'évaluation des objets brevetables conformément à la *PN2020-04*.

Comme nous l'avons décrit plus haut dans la section « Principes juridiques et pratique du Bureau des brevets », nous évaluerons pour chaque revendication représentative si l'objet qu'elle définit constitue une seule invention réelle dotée d'une existence physique ou un effet ou un changement physique discernable.

[36] Nous notons que même si le demandeur n'a pas acquiescé à la validité ou à l'exactitude en droit de l'approche adoptée par le Comité pour évaluer l'objet brevetable ou des avis à titre

préliminaires auxquelles il est parvenu dans la lettre de RP (comme il est indiqué dans la RRP aux pages 1 et 5), le demandeur a présenté des observations de fond liées aux conclusions de la lettre de RP sur l'objet brevetable pour que nous les examinions dans la présente révision.

Revendication représentative 1

[37] La lettre de RP, aux pages 7 à 8, énonce notre analyse préliminaire sur l'objet brevetable de la revendication représentative 1 :

[TRADUCTION]

Selon la revendication représentative 1 et le mémoire descriptif, il semble que l'invention vise à saisir les opinions d'utilisateurs très performants, puis à utiliser ces informations pour aider à améliorer le rendement des utilisateurs peu performants (demande en instance, revendication 1 et page 6, lignes 11 à 16). Dans la RDF, à la page 7, le demandeur semble appuyer cette caractérisation de l'invention réelle lorsqu'il discute du problème traité par les revendications : « le problème est celui de l'utilisation d'un centre d'appels informatisé pour améliorer l'efficacité d'un utilisateur de ce centre, et non pas celui de simplement améliorer le service aux clients et l'efficacité d'un centre d'appels en général » (la mise en évidence initiale a été supprimée et une nouvelle mise en évidence a été ajoutée).

La revendication représentative 1 comporte deux étapes d'entrée de données (lecture de KPI d'un utilisateur et de KPI de référence), une étape de traitement de données (détermination à savoir si le KPI de l'utilisateur respecte ou dépasse le KPI de référence) et deux étapes de sortie (affichage d'une fenêtre d'entrée d'opinion de l'utilisateur et réception de l'opinion saisie par l'utilisateur sur au moins une raison pourquoi l'utilisateur a un rendement exceptionnellement bon).

Selon l'avis préliminaire du Comité, toutes ces étapes essentielles de la revendication représentative 1 coopèrent pour saisir les opinions des utilisateurs très performants, ces informations étant ensuite utilisées pour améliorer l'efficacité des utilisateurs peu performants d'un centre de contact. Les étapes permettent d'identifier les utilisateurs très performants en comparant les KPI des utilisateurs au KPI de référence et d'inviter les utilisateurs très performants cernés à donner leurs opinions. Ensemble, ces étapes représentent la mise en œuvre par ordinateur d'une idée abstraite ou d'un schéma abstrait pour saisir les opinions et les utiliser pour améliorer l'efficacité des utilisateurs d'un centre de contact.

Les étapes de « lecture » des données sur le KPI de l'utilisateur et le KPI de référence, comme interprétées par la personne versée dans l'art, représentent des étapes typiques d'entrée de données mises en œuvre par ordinateur. De même, l'étape de comparaison du KPI de l'utilisateur au KPI de référence représente une étape type de traitement des données mises en œuvre par ordinateur selon les données de saisie. Enfin, les étapes d'invitation des utilisateurs très performants à exprimer leurs opinions et de la réception de ces opinions

représentent des étapes typiques de sorties de données (et d'autres entrées) mises en œuvre par ordinateur.

Selon PN2020-04, « [s]i un ordinateur est simplement utilisé d'une façon bien connue, l'emploi de l'ordinateur ne sera pas suffisant pour rendre l'idée désincarnée, le principe scientifique ou les conceptions théoriques en un objet brevetable et en dehors de l'interdiction prévue au paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets*. »

Comme il est expliqué dans [*Canada (Procureur général) c. Amazon.com, inc.*, 2011 CAF 328] (par. 61 à 63, 66 et 69), un ordinateur ne peut pas être utilisé pour donner à une idée abstraite une application pratique remplissant l'exigence du caractère matériel implicite dans la définition d'invention à l'article 2 de la *Loi sur les brevets* simplement en programmant l'ordinateur au moyen d'un algorithme. C'est la situation dans [*Schlumberger*] aux paragraphes 205-206, où l'ordinateur était simplement utilisé pour faire le type de calculs pour lesquels il a été inventé.

Tel est le cas pour la revendication représentative 1, où le schéma abstrait est mis en œuvre par l'ordinateur, mais que l'ordinateur est simplement utilisé d'une manière bien connue, ne constitue pas une seule invention réelle avec le schéma abstrait et ne fait donc pas du schéma un objet brevetable.

Par conséquent, le schéma abstrait d'entrée et de transmission des opinions provenant d'utilisateurs très performants n'est pas doté d'une existence physique en soi et ne manifeste pas d'effet ou de changement physiques. L'utilisation de l'ordinateur dans ce cas-ci n'est pas non plus une raison pour laquelle il remplit l'exigence du caractère matériel. Ainsi, à notre avis, à titre préliminaire, l'invention réelle de la revendication représentative 1 est interdite en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* et l'objet de la revendication représentative 1, qui représente les revendications 1 à 34, n'est pas un objet brevetable et ne correspond pas à la définition d'« invention » à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

[38] Le demandeur a présenté dans la RRP à la page 5 et a expliqué plus en détail à l'audience que le Comité n'avait pas examiné adéquatement l'étape de la revendication représentative 1, soit « recevoir au moins une raison sur le serveur Web et faire en sorte que l'au moins une raison soit stockée dans une base de données en communication avec le réseau informatique ». Le demandeur a soutenu que le serveur Web et la base de données sont des éléments informatiques distincts et que, de plus, ces éléments sont distincts de l'ordinateur sur lequel les opinions sont saisies. Cet arrangement appuie à la fois la publication et la diffusion des opinions d'un utilisateur, comme en témoigne un passage cité dans la description à la page 17, aux lignes 7 à 10.

[39] Le demandeur a également fait valoir dans la RRP, à la page 6, que cette étape particulière citée n'est pas une étape générique d'entrée et de stockage de données et représente une utilisation d'ordinateur atypique :

[TRADUCTION]

Le demandeur soutient respectueusement qu'il ne s'agit pas d'étapes génériques d'entrée et de stockage de données. Par exemple, elles ne consistent pas simplement à conserver les opinions des utilisateurs pour leur signification intellectuelle. Elle nécessite plutôt l'utilisation d'un ordinateur d'un utilisateur ainsi que d'un serveur Web et d'une base de données distincts, et ce stockage des opinions des utilisateurs séparés de l'ordinateur de l'utilisateur permet à ces opinions de devenir accessibles à une grande variété d'utilisateurs dans un environnement de centre d'appels de données et facilite la publication et la diffusion subséquentes des opinions des utilisateurs.

À ce titre, le demandeur fait respectueusement valoir que les étapes de réception de l'au moins une raison sur un serveur Web et de stockage de l'au moins une raison dans une base de données en communication avec le réseau informatique et les composants informatiques du serveur Web et la base de données qui met en œuvre ces étapes font partie de l'« invention » des revendications indépendantes 1, 13 et 24 en instance.

- [40] Le demandeur conclut que, puisque le serveur Web et la base de données font partie de l'invention et que ces éléments informatiques sont dotés d'une existence physique, la revendication représentative 1 s'adresse alors à un objet brevetable.
- [41] Comme nous l'avons expliqué dans la lettre de RP à la page 8, nous étions d'avis, à titre préliminaire, que toutes les étapes essentielles de la revendication représentative 1 coopèrent en tant que schéma abstrait afin de saisir et de partager les opinions des utilisateurs très performants et que ces opinions sont utilisées pour améliorer l'efficacité des utilisateurs peu performants. Dans notre avis, à titre préliminaire, comme il l'est exprimé dans la lettre de RP, cela comprenait l'étape de la réception de l'unique raison sur le serveur Web et du stockage de l'unique raison dans une base de données. De plus, dans notre analyse, à titre préliminaire, cette étape a été considérée comme représentant les étapes typiques de sortie de données mises en œuvre par ordinateur. Nous examinerons notre avis à titre préliminaire à la lumière des arguments du demandeur.
- [42] Tout d'abord, comme le demandeur l'a soutenu à l'audience, nous reconnaissons et acceptons les observations du demandeur selon lesquelles de telles opinions peuvent être utilisées pour plus qu'améliorer l'efficacité des utilisateurs qui ne sont pas très performants. Nous concédons que les données saisies peuvent être utilisées à diverses fins et que l'utilisation d'un serveur Web et d'une base de données distincts permet la diffusion des données saisies à ces fins.
- [43] Deuxièmement, à notre avis, selon les indications de PN2020-04, nous examinons les observations du demandeur sur la question de savoir si l'utilisation d'un serveur Web et d'une base de données pour stocker les opinions représente des étapes non génériques

d'entrée et de stockage de données qui coopèrent avec le schéma abstrait pour former une seule invention réelle.

- [44] L'« ordinateur » dans le contexte de cette demande en instance particulière concerne un centre de contact client, comme un centre d'appels. L'architecture technique du système de centre d'appels est présentée à la figure 29 et décrite dans la demande (description à la page 15, ligne 28 à la page 16, ligne 10) qui fait référence aux ordinateurs en réseau, aux serveurs Web et aux bases de données exécutant des applications « standard ». La description décrit en détail les aspects techniques de la saisie des opinions (description à la page 17, lignes 7 à 26) qui décrit l'utilisation de modèles prédéfinis pour saisir des données stockées dans une base de données. La demande, y compris ces références, ne fait pas référence à des problèmes ou à des difficultés dans la mise en œuvre de la saisie ou du stockage des opinions des utilisateurs au-delà de ce qui serait requis d'une personne versée dans l'art avec ses CGC.
- [45] En ce qui a trait à l'affirmation du demandeur selon laquelle les composants distincts mis en œuvre par ordinateur pour saisir et ensuite recevoir et stocker les opinions représentent l'utilisation non générique d'un ordinateur, à notre avis, l'utilisation d'un serveur Web et d'une base de données pour recevoir et stocker la seule raison représente une fonction typique et bien connue d'un ordinateur, dans ce cas, d'un centre d'appels comprenant des éléments distribués mis en œuvre par ordinateur. La personne versée dans l'art, qui possède des connaissances et de l'expérience des opérations et des systèmes informatiques de ces centres d'appel, comprendrait qu'un centre d'appel comprend des composantes distribuées mises en œuvre par ordinateur, y compris des serveurs Web et des bases de données. L'utilisation de composants distribués mis en œuvre par ordinateur dans le centre d'appels pour exécuter les étapes recommandées mises en œuvre sur différents composants au sein du centre d'appels aurait été considérée par la personne versée dans l'art comme un centre d'appel générique mis en œuvre par ordinateur.
- [46] À notre avis, le serveur Web et la base de données sont des composants typiques d'un centre d'appels mis en œuvre par ordinateur et leur utilisation dans la réception et le stockage de données représente des fonctions typiques de mises en œuvre par ordinateur. Ainsi, l'« ordinateur » dans le contexte d'un centre d'appels pour cette demande est utilisé d'une manière bien connue. L'ordinateur ne constitue pas une seule invention réelle avec le schéma abstrait et ne rend donc pas le schéma un objet brevetable.

[47] À la lumière de ce qui précède, à notre avis, le schéma abstrait qui consiste à saisir et à stocker les opinions des utilisateurs à haut rendement pour diffusion ultérieure à diverses fins n'est pas doté d'une existence physique lui-même et ne manifeste pas d'effet ou de changement physique. L'utilisation d'éléments d'ordinateur distribués dans le contexte d'un centre d'appels ne permet pas non plus de remplir les exigences du caractère matériel. L'invention réelle de la revendication représentative 1 est interdite en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* et l'objet de la revendication représentative 1, qui représente les revendications 1 à 34, n'est pas un objet brevetable et ne correspond pas à la définition d'« invention » à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Revendication représentative 35

[48] La lettre de RP, à la page 9, énonce notre analyse préliminaire de l'objet brevetable de la revendication représentative 35 :

[TRADUCTION]

Similairement à notre évaluation ci-dessus, il semble que l'invention de la revendication représentative 35 vise également à saisir les opinions d'utilisateurs très performants, puis à utiliser ces opinions pour aider à améliorer le rendement des utilisateurs peu performants (demande en instance, revendication 35 et page 6, lignes 11 à 16).

La revendication représentative 35 comporte une étape d'enregistrement des données sur le rendement des appels générées par l'utilisateur au cours d'un appel et de calcul du KPI d'un utilisateur en fonction de ces données sur le rendement des appels, une étape de traitement des données (en comparant les KPI de l'utilisateur aux KPI de référence) et plusieurs étapes de sortie (en demandant à l'utilisateur de fournir une opinion et de fournir du matériel correctif à l'utilisateur).

Selon l'avis préliminaire du Comité, de façon semblable à notre évaluation de la revendication représentative 1, toutes ces étapes essentielles de la revendication représentative 35 coopèrent pour saisir les opinions des utilisateurs très performants lorsque ces opinions sont ensuite utilisées pour améliorer l'efficacité des utilisateurs peu performants d'un centre de contact. Ensemble, ces étapes représentent la mise en œuvre par ordinateur d'une idée abstraite ou d'un schéma abstrait pour saisir les opinions et l'utiliser pour améliorer l'efficacité des utilisateurs d'un centre de contact.

L'étape de la revendication représentative 35, à savoir l'enregistrement des données sur le rendement des appels qui est généré par l'utilisateur, n'est pas une étape générique d'entrée de données. Il ne s'agit pas, par exemple, d'une étape où l'ordinateur reçoit simplement des communications ou des données manuelles d'importance intellectuelle. Elle nécessite plutôt que le système de centre de contact mis en œuvre par ordinateur enregistre automatiquement les données d'appel pendant ou à la fin de l'appel d'un utilisateur. Selon le demandeur, « [un] centre de contact sans aucun élément informatique ne peut tout simplement pas enregistrer les données sur les appels des utilisateurs afin de calculer les KPI de l'utilisateur et de référence... » (RDF, page 11). Nous sommes d'accord, à titre préliminaire.

Dans notre avis à titre préliminaire, le système de centre de contact mis en œuvre par ordinateur, avec ses moyens d'enregistrement des données d'appel, n'est pas seulement un ordinateur utilisé d'une manière bien connue pour exécuter un algorithme mathématique ou mettre en œuvre une idée abstraite. L'étape d'enregistrement des données générées par l'utilisateur au cours d'un appel, qui fait partie de l'invention réelle, remplit l'exigence du caractère matériel. Par conséquent, l'objet de la revendication 35, qui représente les revendications 35 à 64, semble être un objet brevetable.

[49] Le demandeur n'a pas contesté cette analyse préliminaire.

[50] À la lumière de ce qui précède, à notre avis, le moyen d'enregistrement des données

d'appel tel qu'il est mentionné dans la revendication représentative 35 n'est pas seulement un ordinateur utilisé d'une manière bien connue. En effet, l'étape d'enregistrement des données générées par l'utilisateur au cours d'un appel, qui fait partie de l'invention réelle, remplit l'exigence du caractère matériel. Par conséquent, l'objet de la revendication 35, qui représente les revendications 35 à 64, vise un objet brevetable et est conforme au paragraphe 27(8) et à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Conclusion de l'objet brevetable

[51] À la lumière de ce qui est susmentionné, il est de notre avis que les revendications 1 à 34 au dossier visent un objet non brevetable interdit en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* et sont en dehors de la définition d'« invention » à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

Revendications proposées

[52] Étant donné que les revendications 1 à 34 au dossier visent un objet non brevetable, nous examinerons les dernières revendications proposées, c'est-à-dire, le deuxième ensemble de revendications, et si elles constituent des modifications nécessaires pour rendre la demande conforme à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*.

[53] Le demandeur, aux pages 7 à 8 de la RRP, a discuté des modifications proposées aux revendications au dossier. Les revendications proposées 1 à 49 concernent généralement les revendications 1 à 34 au dossier et les revendications proposées 50 à 76 concernent généralement les revendications 35 à 64 au dossier.

[54] Le demandeur a proposé des modifications à la revendication indépendante 1, avec des modifications semblables aux revendications indépendantes proposées 18 et 34, comme suit :

...

faire en sorte qu'au moins un processus peut enregistrer les données de rendement pour plusieurs appels auxquels l'utilisateur a participé;

~~lecture~~ faire en sorte qu'au moins un processeur détermine un indicateur clé de rendement (KPI) de l'utilisateur associé à l'utilisateur en fonction, au moins en partie, des données de rendement enregistrées pour la pluralité d'appels;

causer au moins un processus pour déterminer ~~détermination~~ si les KPI de l'utilisateur respectent ou dépassent un KPI de référence

...

- [55] Le demandeur a soutenu que les revendications indépendantes proposées 1, 18 et 34 récitent toutes l'enregistrement des données de rendement pour plusieurs appels auxquels l'utilisateur a participé. Les données de rendement obtenues sont ensuite utilisées pour déterminer un KPI pour l'utilisateur. Étant donné que l'enregistrement des données sur le rendement n'est pas une étape générique d'entrée de données et fait partie de l'invention proprement dite, le demandeur fait valoir que l'exigence du caractère matériel de l'objet brevetable est remplie. Une étape similaire pour l'enregistrement des données de rendement pour plusieurs appels auxquels l'utilisateur a participé est également indiquée dans les revendications indépendantes 50, 59 et 68.
- [56] Conformément à notre point de vue ci-dessus en ce qui a trait à la revendication représentative 35 au dossier, nous convenons avec le demandeur que l'étape d'enregistrement des données de rendement pour une pluralité d'appels auxquels l'utilisateur a participé n'est pas seulement un ordinateur utilisé d'une manière bien connue. Comme il est mentionné dans toutes les revendications indépendantes proposées, cette étape de l'enregistrement des données sur le rendement fait partie de l'invention réelle et remplit l'exigence du caractère matériel de l'objet brevetable. Par conséquent, l'objet du deuxième ensemble de revendications proposées vise un objet brevetable et est conforme au paragraphe 27(8) et à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.

CONCLUSIONS

- [57] À la lumière de notre analyse, le Comité conclut que les revendications 1 à 34 au dossier visent un objet non brevetable interdit en vertu du paragraphe 27(8) de la *Loi sur les brevets* et qu'il se trouve en dehors de la définition d'« invention » à l'article 2 de la *Loi sur les brevets*.
- [58] Nous concluons également que le deuxième ensemble de revendications proposées remplit les exigences d'une modification nécessaire en vertu du paragraphe 86(11) des *Règles sur les brevets*.

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

- [59] Compte tenu de ce qui précède, le Comité recommande que le demandeur soit informé,

conformément au paragraphe 86(11) des *Règles sur les brevets*, que la suppression des revendications au dossier et l'insertion des revendications proposées 1 à 76, telles qu'elles sont formulées dans la lettre du demandeur du 7 avril 2021, sont nécessaires pour se conformer à la *Loi sur les brevets* et aux *Règles sur les brevets*.

Lewis Robart

Marcel Brisebois

Leigh Matheson

Membre

Membre

Membre

DÉCISION DU COMMISSAIRE

[60] Je souscris aux conclusions ainsi qu'à la recommandation de la Commission.

Conformément au paragraphe 86(11) des *Règles sur les brevets*, j'avise par la présente le demandeur que la modification suivante, et qu'uniquement cette modification, doit être apportée conformément à l'alinéa 200b) des *Règles sur les brevets*, dans les trois (3) mois suivant la date de la présente décision, à défaut de quoi j'entends rejeter la demande :

- la suppression des revendications au dossier;
- l'insertion des revendications proposées 1 à 76 telles qu'elles sont présentées dans la lettre du demandeur en date du 7 avril 2021.

Virginie Ethier
Sous-commissaire aux brevets

Fait à Gatineau (Québec),

ce 12^e jour de mai 2021