

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

CHATBOT

FORMALITES ENTREPRISES ET PROPRIETE INDUSTRIELLE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

PERSONNE PUBLIQUE : INSTITUT NATIONAL DE LA PROPRIETE
INDUSTRIELLE

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

SOMMAIRE

1	Présentation Générale	3
1.1	Missions de l'INPI.....	3
1.2	Moyens humains et financiers	4
1.3	La direction des Entreprises (DE).....	4
1.4	Le département des systèmes d'information (DSI) de l'INPI	5
1.5	Objet du marché	6
1.6	Organisation des prestations	7
1.7	Exigences particulières	7
2	Contexte et objectifs	8
2.1	Présentation du service INPI DIRECT	8
2.2	Les objectifs du projet	9
2.3	Mesure de l'efficacité du chatbot	10
3	Description du Chatbot	12
3.1	Généralités fonctionnelles et non fonctionnelles.....	12
3.2	Couverture de la base de connaissances du chatbot	18
3.2.1	Description des contextes.....	18
3.2.2	Description des sorties	24
4	Spécifications du Back Office	25
4.1	Accès et administration.....	25
4.2	Gestion de la base de connaissances	26
4.3	Amélioration continue de la solution.....	26
4.4	Suivi et exploitation des conversations	27
4.5	Suivi de la notation et des retours « utilisateur »	28
4.6	Export des données.....	28
4.7	Environnement de recette et de tests	29
5	Exploitation et analyse de la base de connaissances existante	29
6	Chiffres et indicateurs d'activité et d'usage du chatbot	30
7	Spécification technique de la plateforme	31
7.1	Matériel et principaux logiciels utilisés à l'INPI	31
7.2	Principes d'intégration dans le système d'information de l'INPI.....	32
7.2.1	Architecture réseau	32
7.2.2	Architectures applicatives	32

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

7.2.3	Exigences de sécurité	32
7.3	Architecture générale et écosystème du ChatBot.....	32
7.4	Hébergement	34
7.5	Continuité d'activité	35
7.6	Tests & qualification.....	35
7.6.1	Plateforme de qualification	35
7.6.2	Stratégie de traitement des anomalies.....	36
7.6.3	Stratégie d'accès à distance.....	36
7.7	Définition des contraintes d'exploitation	37
7.7.1	Supervision.....	37
7.7.2	Traitements récurrents	37
7.7.3	Sauvegarde & restauration	37
7.7.4	Support Utilisateur – Assistance	37
7.8	Service Level Agreement (SLA).....	38
7.9	Sécurité	39
7.10	Réversibilité et transférabilité	40
7.11	Interface utilisateur.....	40
7.12	Langues d'usage et d'administration	41
7.13	Identification des utilisateurs	41
7.14	Gestion des cookies.....	42
7.15	Connexion au SI de l'INPI	42
8	Articulation du projet	43
8.1	Articulation du projet et livrables associés	43
8.2	Détail des étapes du projet	46
8.3	Echanges avec le titulaire	47
8.4	Vérification d'aptitude.....	47
8.5	Vérification du service régulier	48
8.6	Garantie	48
8.7	Formation	48
8.7.1	Objectifs de l'unité d'œuvre.....	48
8.7.2	Travaux à réaliser	49
8.7.3	Livrables associés.....	49

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

1 Présentation Générale

1.1 Missions de l'INPI

L'INPI, Institut National de la Propriété Industrielle, créé par la loi n° 51-444 du 19 avril 1951, est un établissement public, entièrement autofinancé, placé sous la tutelle du ministère chargé de la Propriété Industrielle.

L'institut participe activement à l'élaboration et la mise en œuvre des politiques publiques dans le domaine de la propriété industrielle, de soutien à l'innovation et à la compétitivité des entreprises et dans la lutte anti-contrefaçon :

- Il reçoit, examine et délivre les titres de propriété industrielle (brevets, marques, dessins et modèles),
- Il réceptionne et instruit les demandes d'indications géographiques,
- Il tient le registre national du commerce et des sociétés (RNCS),
- Il diffuse les informations sur les titres de propriété industrielle et les entreprises,
- Il participe à l'élaboration du droit de la propriété industrielle,
- Il est un relais majeur de la lutte anti-contrefaçon, en charge du secrétariat général du Comité national anti-contrefaçon (CNAC),
- Il gère le guichet unique des formalités d'entreprises et le registre national des entreprises (RNE).

L'INPI accompagne tous les innovateurs pour qu'ils transforment leurs projets en objets de marché, leurs innovations en valeur.

L'INPI s'oriente vers une culture de services. Il modernise ses outils de gestion et adapte ses procédures, notamment pour rendre accessible toute l'information sur la propriété industrielle et les entreprises.

Quatre directions concourent à l'accomplissement des missions de l'INPI :

- Direction des Entreprises, désignée DE,
- Direction de la Propriété Industrielle et de l'International, désignée DP2I,
- Direction des Ressources Humaines et des Moyens, désignée DRHM,
- Direction des opérations, désignée DO, accompagnée de l'Agence comptable.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

À l’instar de l’ensemble des opérateurs de l’État, l’INPI dispose d’un Contrat d’Objectifs et de Performance (COP) qui définit les grandes lignes de son action.

Ainsi, le COP 2025-2029 fixe les orientations de l’INPI avec l’ambition d’apporter toujours plus de services de haute qualité répondant aux besoins des entrepreneurs et des innovateurs, pour contribuer à la croissance et à la compétitivité de la France.

Il se décline autour de quatre axes :

- Améliorer le service aux utilisateurs,
- Soutenir la croissance des entreprises,
- Déployer des infrastructures innovantes et exploiter les données,
- Relever les défis environnementaux et sociétaux au service de la performance.

1.2 Moyens humains et financiers

L’INPI compte environ 760 collaborateurs qui se répartissent entre le siège à Courbevoie, les principaux établissements de Compiègne et Lille, et 12 implantations régionales.

Le budget de l’INPI est entièrement autofinancé par les redevances perçues et les prestations proposées au public.

Le service INPI DIRECT du département des formalités d’entreprises appartenant à la direction des entreprises (DE) et le département des systèmes d’information appartenant à la direction des opérations (DO) seront en charge de porter le projet relatif au chatbot.

1.3 La direction des Entreprises (DE)

La Direction des entreprises est structurée en 3 départements/services :

- Le département des formalités d’entreprises qui inclut le service INPI DIRECT,
- Le département de la sensibilisation des entreprises,
- Le service résolution des litiges.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Le service d'information de l'INPI « INPI Direct », situé à Lille, centralise l'ensemble des contacts clients relatifs à la propriété intellectuelle, aux formalités d'entreprises et à l'utilisation des démarches en ligne de l'INPI.

Les contacts sont enregistrés dans un outil de gestion de relation client (CRM).

Dans le cadre de ses missions, INPI Direct est en charge de la maintenance, de l'alimentation et des mises à jour de la base de connaissances du Chatbot.

Des informations complémentaires sur la structuration et l'organisation du service INPI Direct seront détaillées ci-après.

1.4 Le département des systèmes d'information (DSI) de l'INPI

Le DSI fait partie de la Direction des opérations (DO).

Le service informatique (plus de 40 agents) assure trois missions principales :

- Le maintien et le support de l'infrastructure,
- Le maintien et le support des applications,
- La réalisation des projets informatiques.

Le département des systèmes d'information est localisé à Courbevoie. Il comporte des techniciens de proximité, des ingénieurs système et réseau, des administrateurs de bases de données, des développeurs et des chefs de projet.

L'INPI s'est doté, pour la conduite de ses projets informatiques, d'une charte de conduite de projet servant de support méthodologique aux différentes activités de conduite de projet MOE et MOA.

Cette charte est basée sur la définition d'un cycle de vie des projets informatiques mis en place. Elle permet d'avoir un référentiel documentaire unique.

A ce titre, le titulaire devra fournir les livrables précisés dans le CCTP.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

1.5 Objet du marché

Le présent marché a pour objet la mise en place d'un outil conversationnel (chatbot), s'appuyant sur une base de connaissances existante comprenant plus de 2 000 réponses et des centaines de documents. À partir de ces contenus, le titulaire devra constituer et structurer une base de connaissances propre au chatbot et intégrer une intelligence artificielle capable d'extraire de ce fond documentaire une réponse pertinente et concise.

Ce chatbot destiné aux utilisateurs externes est disponible sur le portail e-procédures de l'INPI et sur le guichet unique, regroupant l'ensemble des formalités d'entreprise.

Le marché concerne également, la mise en place d'une API (Application Programming Interface), activée par bon de commande et utilisée par le chatbot, capable de retourner un code de catégorisation d'entreprise à partir d'une description textuelle (liste de mots clés ou phrase). Dans le cas où la mise en place de l'API ne serait pas retenue, le chatbot devra s'interfacer avec une API déjà existante retournant un code de catégorie en fonction d'une description.

La date de fin du marché en cours d'exécution est le 7 novembre 2026.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

1.6 Organisation des prestations

L'INPI désigne au moment de la notification du marché, un référent au sein de la DSI. Le titulaire désigne quant à lui un responsable de prestation qui sera l'interlocuteur principal de l'INPI.

Les prestations se dérouleront soit dans les locaux du titulaire, soit, après accord de l'INPI, dans les locaux de l'INPI (à Courbevoie). Sur demande du pouvoir adjudicateur, certaines prestations pourront nécessiter des déplacements en province (site de Lille). Les déplacements de ses collaborateurs seront entièrement à la charge du titulaire.

Pour les prestations se déroulant dans les locaux du pouvoir adjudicateur, ce dernier met à la disposition du titulaire les infrastructures logistiques nécessaires (postes de travail, logiciels) à la bonne réalisation des prestations.

Lorsque des prestations se déroulent dans les locaux du titulaire, celui-ci prend à sa charge l'intégralité des moyens matériels et logiciels nécessaires à la bonne réalisation des prestations.

Dans le cas de la présence du titulaire et de ses collaborateurs dans les locaux de l'INPI, ceux-ci doivent se conformer au règlement intérieur et consignes inhérents aux bâtiments et services concernés.

1.7 Exigences particulières

Le titulaire sera tenu de fournir un plan détaillé de son organisation interne et avoir une excellente maîtrise du français écrit et oral afin de fluidifier les échanges et ainsi optimiser la réactivité des actions à mener. L'ensemble des livrables, réunions, supports, rapports et échanges devra être rédigé en français, sans recours à la traduction.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

2 Contexte et objectifs

2.1 Présentation du service INPI DIRECT

Les éléments repris ci-dessous ont pour objet de présenter l'organisation du service national d'informations à distance de l'INPI « INPI Direct » qui sera en charge de la maintenance et du suivi du chatbot.

Le service d'information INPI Direct :

Le service d'informations de l'INPI « INPI Direct », centralise l'ensemble des contacts clients relatifs à la Propriété Industrielle, aux formalités d'entreprises et à l'utilisation des démarches en ligne de l'INPI. Les contacts ainsi que leurs motifs associés sont enregistrés dans un outil de gestion de relation client (CRM), et ce, quel que soit le canal de communication utilisé par le client.

Sur l'année 2025, INPI Direct a enregistré environ 3 000 000 contacts clients tous canaux confondus.

Le service INPI Direct est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h sans interruption et a pour principales missions de :

- Répondre à distance aux clients, aux questions relatives à la propriété industrielle et aux formalités d'entreprises,
- Traiter les demandes des clients sur l'état d'avancement des dossiers ou des commandes de prestation,
- Assister et accompagner les internautes dans l'utilisation des services en ligne de l'INPI.

Pour répondre à l'ensemble de ces demandes clients, les assistants d'information (environ 200 agents) du service INPI Direct utilise une base de connaissances de plus de 3000 réponses relatives à la Propriété Intellectuelle, aux formalités d'entreprises et à l'accompagnement client dédié aux démarches en ligne. La base documentaire est gérée et enrichie en temps réel par INPI Direct et les réponses sont rédigées en collaboration avec l'ensemble des Directions de l'INPI. **Cette base documentaire accessible par tous les agents de l'INPI n'a pas d'interface avec la base de connaissances du chatbot**, elle permet simplement d'être un appui pour les assistants d'information pour le traitement des appels entrants et des courriels.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Les canaux de contacts clients :

Pour contacter l'INPI, les clients ont la possibilité de contacter le service d'information INPI Direct par l'un des canaux de contacts suivants :

- Le téléphone (Majoritaire),
- Le courriel, le formulaire du site inpi.fr et de nos applications en ligne,
- Le Callback sur notre espace e-procédures et sur l'ensemble de nos applications en ligne.

Un chatbot disponible sur l'espace e-procédures de l'INPI permet d'accompagner les clients dans les réalisations de leurs démarches en ligne (Propriété Industrielle et Formalités d'entreprises).

D'autres contacts clients, correspondant au contact « terrain », sont effectués par le réseau des délégations régionales de l'INPI et le réseau international.

2.2 Les objectifs du projet

Le chatbot doit apporter une réponse précise et concise répondant uniquement à la demande du client sur un périmètre défini. Les informations données par le chatbot doivent être exactes.

Le chatbot a pour principal objectif d'accompagner les utilisateurs dans leurs démarches de formalités d'entreprises et procédures en ligne. Le chatbot sera en capacité de rediriger vers des contenus de sites externes (FAQ, fiches pédagogiques, pages internes etc.) pour donner un complément d'information à l'utilisateur.

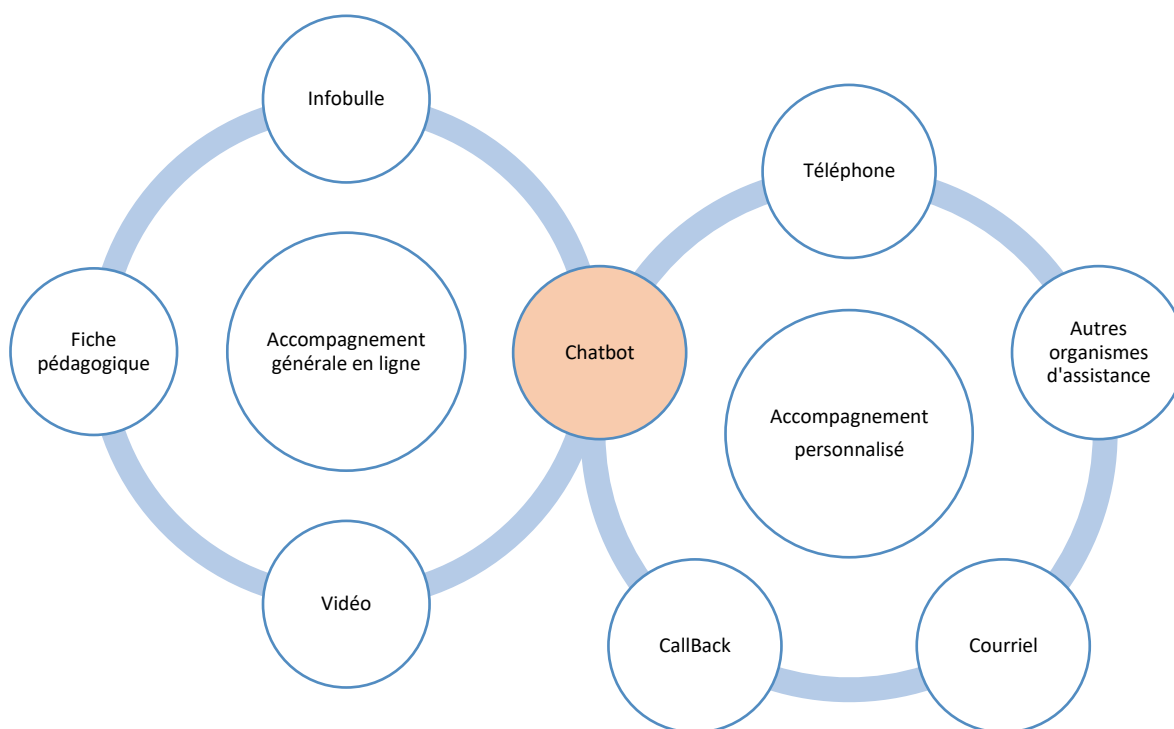
Aucune réponse ne doit conseiller sur un choix que doit exercer le déclarant (ex. pas de recommandation pour une forme juridique particulière). La conversation doit se borner à donner une information de premier niveau, à rappeler des règles ou des conditions pour mener la déclaration à son terme. Le chatbot ne doit pas apporter/composer d'informations basées sur autre chose que la base de connaissances.

Le chatbot n'est qu'un premier niveau d'assistance, certaines conversations se terminent par un renvoi vers un contenu plus approfondi, idéalement vers une page/ressource documentaire du guichet Formalités ou vers un site tiers le cas échéant.

La base de connaissances à constituer pour le chatbot pourra, le cas échéant, être élaborée à partir de tout ou partie des contenus existants, notamment ceux issus de la base de connaissances du chatbot actuellement en service et/ou de la base documentaire exploitée par le service INPI DIRECT, tel que

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

mentionné au chapitre 2.1. Le chatbot doit être un composant majeur de l'assistance générale autour des formalités d'entreprises, venant compléter ainsi les autres typologies d'assistance.



Les prestations couvertes par le présent marché sont :

- L'étude et la réalisation de la mise en place du Chatbot ainsi que la création d'une nouvelle base de connaissances telle que décrite dans ce document,
- La formation des administrateurs,
- Les prestations d'installation et de paramétrage,
- Une garantie des logiciels livrés,
- Une maintenance corrective forfaitaire,
- Une maintenance évolutive sous forme de bon de commande,
- Une clause de réversibilité déclenchée sur bon de commande.

2.3 Mesure de l'efficacité du chatbot

L'efficacité du chatbot est mesuré en prenant en compte le taux de "reconnaissance des intentions" de l'utilisateur faisant appel au chatbot (parfois, par abus de langage, on parle de taux de "bonnes réponses"). Ce taux est difficilement évaluable automatiquement, et sera

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

évalué par intervention humaine sur un échantillon représentatif d'interactions humain/chatbot, éventuellement à l'aide d'outil d'aide à l'analyse.

L'objectif du chatbot est un taux de reconnaissance des intentions supérieur ou égal à 80%.

Le taux de reconnaissance de l'intention signifie que la réponse apportée par le chatbot est la plus appropriée en terme d'adéquation entre la question de l'utilisateur et la base de connaissance. Par exemple, un utilisateur posant une question hors du périmètre du chatbot n'obtiendra pas une "bonne réponse", mais pourra être aiguillé vers un service compétent, ou être informé que sa question est sans réponse.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

3 Description du Chatbot

3.1 Généralités fonctionnelles et non fonctionnelles

Le chatbot doit se présenter comme suit :

- Accessible 24 heures/24, 7jours/7,
- Déployé sur des multi-sites (Portail e-procédures, Guichet Unique, autres sites).

PERIMETRE FONCTIONNEL
Le chatbot couvre l'ensemble du périmètre du guichet Formalités et des démarches en ligne dédiées à la Propriété Industrielle.
Le chatbot répond à des questions de premier niveau et accompagne le client dans les étapes de l'ensemble des formalités et des procédures en ligne.

ROLE DANS L'ECOSYSTEME DE L'INPI
Le chatbot devra proposer des dispositifs d'assistance enrichis à destination d'un niveau de prise en charge supérieur, fondés sur des règles d'escalade préalablement définies.
Le chatbot est un point d'entrée pour la prise de contact avec un assistant d'information d'INPI DIRECT.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

EXIGENCES FONCTIONNELLES	
Gestion des utilisateurs et contextualisation	
Les réponses doivent pouvoir être déclenchées en mode « identifié » ou « non identifié » sur le portail e-procédures ainsi que sur le Guichet unique des formalités d'entreprises, sur la base des informations d'identification transmises par le SI de l'INPI.	
Les échanges pourront être contextualisés et/ou personnalisés en tenant compte du profil de l'utilisateur (particulier et professionnel/mandataire).	
Le chatbot doit être capable de détecter et de traiter plusieurs intentions distinctes exprimées au sein d'un même échange utilisateur. Dans l'idéal, Le chatbot devra être capable d'identifier l'intention principale de l'utilisateur ainsi que plusieurs intentions distinctes exprimées au sein d'une même requête.	
Le chatbot devra apporter la réponse la plus adéquate en utilisant les données de contextes, les intentions et la base documentaire qui lui ont été fournies, il devra apporter une réponse concise en sélectionnant les extraits qui sont les plus à même d'apporter la réponse.	
Le chatbot doit être capable de conserver et exploiter le contexte conversationnel afin d'interpréter correctement les requêtes successives de l'utilisateur.	
Compréhension du langage naturel (NLP / NLU)	
Le chatbot doit être capable de comprendre des requêtes formulées en langage naturel, y compris avec des formulations complexes, implicites ou incomplètes.	
Le chatbot devra être capable de traiter efficacement les variations linguistiques propres aux échanges en langage naturel, afin de garantir un haut niveau de compréhension des demandes utilisateurs, indépendamment de leur formulation (gestion des synonymes et équivalences lexicales, tolérance des fautes courantes, traitement du langage oral et abréviations).	
En cas d'hésitation de la part du chatbot, celui-ci doit être en capacité de proposer plusieurs suggestions de réponses. Le chatbot indique des suggestions parmi les intentions reconnues pour que l'utilisateur choisisse la réponse correspondant le mieux à sa demande.	

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

En cas d'incompréhension du chatbot, celui-ci doit être en capacité de demander à l'utilisateur de reformuler sa demande par un scénario permettant un échange avec l'utilisateur (exemple: en lui indiquant le périmètre couvert par le chatbot, ou en lui suggérant une reformulation de sa question).
Le chatbot doit être capable de reconnaître ses limites et d'indiquer explicitement lorsqu'il ne peut pas répondre de manière fiable. Dans ce cas de figure, la réponse apportée ne doit pas être issue de la base de connaissances et ne doit donc être erronée.
Réponses et production de contenu
Les échanges conversationnels devront combiner des interactions dialoguées et des mécanismes de questions-réponses, en s'appuyant sur l'identification et la contextualisation des intentions utilisateurs.
Les réponses devront être précises et concises basées sur l'interrogation d'une base documentaire composée de divers documents, de formats différents. Le chatbot devra être en capacité de cibler et sélectionner des passages, des extraits pertinents pour apporter une réponse précise au client.
Les liens externes proposés par le chatbot devront renvoyer exclusivement vers des sites publics accessibles sans authentification préalable.
Le chatbot doit proposer des fichiers téléchargeables en format (jpeg ou PDF) et un lecteur de vidéos intégré dans le chatbot. L'ensemble des contenus devra être hébergé dans la solution CHATBOT.
Expérience utilisateur (UX)
Le chatbot doit contenir un module social basique de qualité Exemple : Bonjour / Merci / Au revoir / Enervement / Frustration ...
Le chatbot doit proposer à son ouverture des intentions présélectionnées (Questions fréquentes) avant tout échange avec l'utilisateur.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Les conversations doit être achevées sur une mesure de satisfaction « utilisateurs » (notation de l'échange/commentaire).

Identité visuelle et institutionnelle

Le chatbot doit véhiculer les valeurs et les éléments identitaires de l'Etat et de l'INPI.

L'identité de l'avatar doit répondre à la charte graphique de l'INPI ou/et à un site gouvernemental.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

EXIGENCES NON FONCTIONNELLES	
Performance	
Le chatbot devra fournir des réponses dans un délai compatible avec un usage conversationnel fluide.	
Le chatbot devra avoir une haute disponibilité avec une adaptation à prévoir lors de pics d'utilisations ou d'éventuelles montées en charge du volume global au cours du marché.	
Sécurité des SI	
Le chatbot devra respecter les exigences en matière de sécurité des systèmes d'information.	
Une protection devra mise en place contre les intrusions, fuites de données et attaques applicatives.	
Protection des données personnelles	
Le chatbot devra être conforme aux réglementations en vigueur relatives à la protection des données personnelles (RGPD ou équivalent).	
A l'ouverture du chatbot, une information invitant les utilisateurs à s'abstenir de communiquer des données sensibles ou personnelles devra être présentée.	
Le chatbot devra stocker l'historique de conversation pouvant être mis à disposition d'un opérateur du support. Afin de mettre en œuvre un traitement conforme au RGPD, la durée de conservation des historiques sera paramétrable par l'INPI, en lien avec la finalité du traitement. L'utilisateur sera informé par l'INPI de la durée de conservation des historiques.	

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

INTERFACE ET MODULE COMPLEMENTAIRE

Le chatbot devra pouvoir s'interfacer avec plusieurs systèmes tiers (API, bases de données, outils métiers) afin de fournir des réponses contextualisées et actionnables.

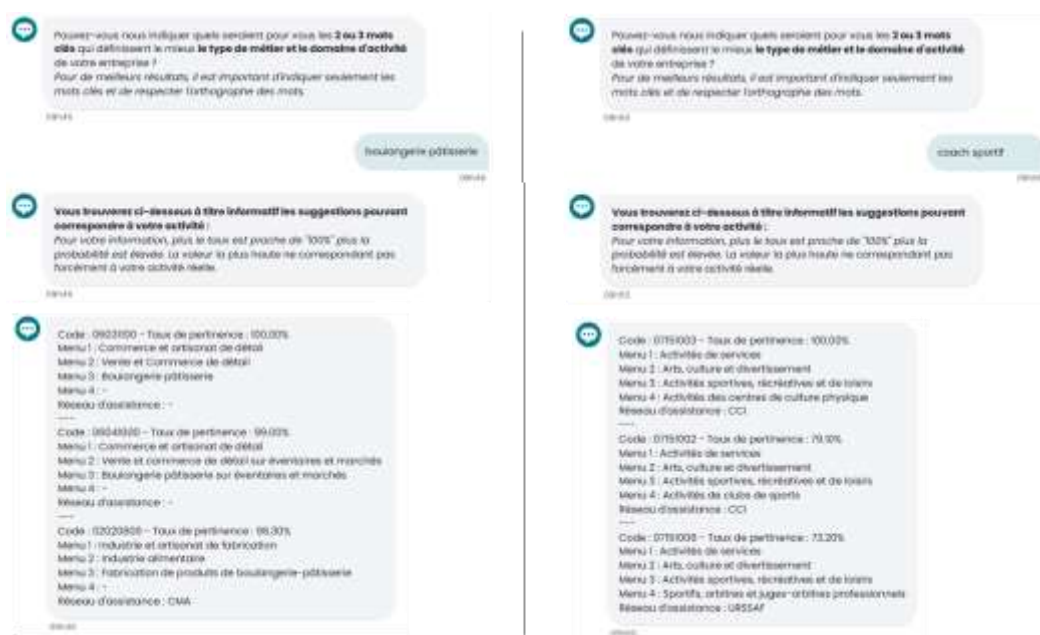
Un module complémentaire dédié à l'orientation dans le choix de l'activité d'une entreprise lors d'une formalité de création, fourni par API, doit être connecté au chatbot. Cette API pourra faire partie du présent marché, ou être une API pré-existante appelée par le chatbot lorsqu'il lui est demandé une aide pour la catégorisation de l'entreprise.

A partir d'une description d'entrée de l'activité (phrase en langage naturelle, ou liste de mots clés), l'API devra identifier les codes/nomenclatures correspondant le plus à la description donnée de l'activité donnée de l'entreprise.

Il est donc attendu un programme fonctionnant en API disposant en entrée des mots-clés saisis par le déclarant fournis par le Chatbot. Ce programme devra traiter les mots-clés et effectuer une recherche dans la base des nomenclatures pour déterminer la ou les nomenclatures les plus pertinentes correspondant aux mots-clés afin de les retourner au Chatbot.

Pour information, il existe plus de 500 codes distincts, chaque code référencé dans la base de nomenclatures étant lié à un domaine/ une catégorie, celle-ci associée à plusieurs mots clés de reconnaissance. Le code correspondant à une catégorie est du type « 01002003 ».

Exemples d'interrogations et de réponses apportées par l'API :



The screenshots illustrate the chatbot's interaction with the API. Each example shows a user query, an API response with a code, relevance percentage, and suggested menus, and a final chatbot response.

- Example 1:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "boulangerie pâtisserie". API response: Code: 09031000 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Commerce et artisanat de détail. Menu 2: Vente et Commerce de détail. Menu 3: boulangerie pâtisserie. Menu 4: -. Niveau d'assistance: -. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".
- Example 2:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "coach sportif". API response: Code: 01002003 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Activités de services. Menu 2: Arts, culture et divertissement. Menu 3: Activités sportives, récréatives et de loisir. Menu 4: Activités des centres de culture physique. Niveau d'assistance: - CC1. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".
- Example 3:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "boulangerie pâtisserie". API response: Code: 09031000 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Commerce et artisanat de détail. Menu 2: Vente et Commerce de détail. Menu 3: boulangerie pâtisserie. Menu 4: -. Niveau d'assistance: -. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".
- Example 4:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "coach sportif". API response: Code: 01002003 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Activités de services. Menu 2: Arts, culture et divertissement. Menu 3: Activités sportives, récréatives et de loisir. Menu 4: Activités des centres de culture physique. Niveau d'assistance: - CC1. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".
- Example 5:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "boulangerie pâtisserie". API response: Code: 09031000 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Commerce et artisanat de détail. Menu 2: Vente et Commerce de détail. Menu 3: boulangerie pâtisserie. Menu 4: -. Niveau d'assistance: -. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".
- Example 6:** User query: "Pouvez-vous nous indiquer quels seraient pour vous les 2 ou 3 mots clés qui définissent le mieux le type de métier et le domaine d'activité de votre entreprise ?". User input: "coach sportif". API response: Code: 01002003 - Taux de pertinence: 100.00%. Menu 1: Activités de services. Menu 2: Arts, culture et divertissement. Menu 3: Activités sportives, récréatives et de loisir. Menu 4: Activités des centres de culture physique. Niveau d'assistance: - CC1. Chatbot response: "Vous trouvez ci-dessous à titre informatif les suggestions pouvant correspondre à votre activité".

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

3.2 Couverture de la base de connaissances du chatbot

Trois contextes correspondant à des cas d'usages, répondent à l'ensemble des besoins des utilisateurs :

- Un contexte dédié à la connexion/authentification au portail e-procédures, donnant accès au Guichet unique des formalités d'entreprises **(10%)**,
- Un contexte dédié au cycle de vie d'une déclaration de formalité entreprises (immatriculation, modification, cessation d'entreprise, dépôt d'acte...) et des procédures de propriété industrielle (Marque, Brevet, Dessin et modèles...) **(85%)**,
- Un contexte dédié à l'assistance technique **(5%)**.

Les réponses sont structurées sur trois niveaux :

- Niveau 1 : Le contexte
 - Il existe 3 contextes représentant les thèmes principaux du périmètre du chatbot répondant à un besoin métier
Exemple : contexte dédié au cycle de vie d'une déclaration formalité entreprises
- Niveau 2 : Le cas d'usages
 - Au sein de chaque contexte, plusieurs cas d'usages sont définis et correspondent à différentes typologies de réponses.
Exemple : réaliser une formalité de création d'entreprise et suivre son avancement
- Niveau 3 : La réponse (plus de 2000 réponses distinctes devront être apportées)
 - La réponse est définie dans un cas d'usages et fait suite à un besoin ou un souhait précis de l'utilisateur. Cette demande est exprimée par l'utilisateur au sein du chatbot et va déclencher une conversation amenant à la réponse.
Exemple : créer une SARL

3.2.1 Description des contextes

Contexte 1 : connexion/authentification au portail e-procédures

Cas d'usage 1 (Formalités d'entreprises & Propriété industrielle) - Création et connexion au portail e-procédures et au Guichet Unique des formalités d'entreprises.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Ce cas d'usage porte sur la création d'un compte et les différents moyens d'authentification à celui-ci.

Les différents moyens d'identification permettent d'accéder à l'ensemble des procédures de Propriété Industrielle et à l'ensemble des formalités d'entreprises disponible sur le Guichet Unique. En fonction de l'identification choisie, le client a la possibilité de signer électroniquement ou non des formalités entreprises et à mettre en place une gestion des droits permettant de gérer plusieurs comptes au sein d'une entité.

Contexte 2 : cycle de vie d'une déclaration formalité entreprises et de procédures en Propriété Industrielle

Cas d'usage 1 (Formalités d'entreprises) – Réaliser une formalité de création d'entreprises et suivre son avancement :

Ce cas d'usage porte sur l'accompagnement des utilisateurs dans les formalités de création d'entreprise. Il couvre la formalité d'immatriculation, le choix du statut (Entreprise Individuelle ou Société), la forme juridique... Il inclut également l'ensemble des obligations associées à la création, telles que la déclaration des bénéficiaires effectifs.

Les informations sont automatiquement transmises aux organismes compétents et un suivi est mis en place sur le Guichet unique.

Cas d'usage 2 (Formalités d'entreprises) – Réaliser une formalité de modification d'entreprises et suivre son avancement :

Ce cas d'usage porte sur les formalités liées aux modifications affectant la situation juridique ou administrative d'une entreprise. Il concerne notamment les changements d'adresse, d'activité, de dirigeants, d'associés ou de dénomination sociale. Il intègre les modifications statutaires et leurs impacts sur les registres officiels.

Les informations sont automatiquement transmises aux organismes compétents et un suivi est mis en place sur le Guichet unique.

Cas d'usage 3 (Formalités d'entreprises) - Réaliser une formalité de cessation d'entreprises et suivre son avancement :

Ce cas d'usage porte sur l'accompagnement des formalités de cessation d'activité et de radiation d'entreprise.

Les informations sont automatiquement transmises aux organismes compétents et un suivi est mis en place sur le Guichet unique.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Cas d'usage 4 (Formalités d'entreprises) - Réaliser un dépôt de comptes annuels d'entreprise et suivre son avancement :

Ce cas d'usage porte sur l'accompagnement des dépôts de comptes annuels d'entreprise. Cela consiste à déposer les documents juridiques et comptables de l'entreprise auprès du greffe du tribunal de commerce.

Cas d'usage 5 (Formalités d'entreprises) - Réaliser un dépôt d'actes d'entreprise et suivre son avancement :

Ce cas d'usage porte sur l'accompagnement des dépôts d'actes d'entreprises. Les actes sont des documents qui servent à justifier de la création ou des changements survenus dans la vie d'une entreprise.

Cas d'usage 6 (Propriété industrielle) – Réaliser un dépôt d'une des procédures de Propriété Industrielle

Ce cas d'usage porte sur l'information et l'accompagnement relatifs aux marques (dépôt, renouvellement, opposition, inscription des marques...), aux brevets d'invention (dépôts, oppositions, inscription, maintien en vigueur...), aux dessins et modèles (dépôt, prorogation, inscription...) et à tout autre démarche relative à la propriété industrielle.

Contexte 3 : assistance technique

Cas d'usage 1 (Formalités d'entreprises & Propriété industrielle) Accéder à une assistance de niveau supérieur.

Ce cas d'usage porte sur l'assistance aux utilisateurs confrontés à des difficultés techniques ou de navigation sur l'ensemble des procédures de Propriété Industrielle et de formalités d'entreprises. Il concerne notamment les problèmes d'accès, d'authentification, de dépôt en ligne ou de téléversement de documents. Ce cas d'usage pourrait être conçu en escalade, jusqu'à la prise en charge d'une assistance humaine.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Quelques exemples détaillés de cas d'usage (à titre informatif) :

Contexte 1 – Cas d'usage 1

	Exemple de réponses apportées :
Gérer un compte	Créer un compte
	Accéder à un compte
	S'informer sur la durée de validité des identifiants de connexion
	Mettre à jour les informations du compte
	Supprimer un compte
	Modifier une adresse courriel de compte
	Gérer une entité par la gestion des droits
	Partager des formalités d'entreprise entre plusieurs comptes
	Transférer des formalités d'entreprise d'un compte à un autre
Utiliser un moyen de d'authentification	S'informer et se connecter avec INPI CONNECT
	S'informer et se connecter avec France Connect +
Signer électroniquement une formalité d'entreprise	Signer électroniquement une formalité d'entreprise avec France Connect +
	Signer électroniquement une formalité d'entreprise avec un certificat
	Signer électroniquement une procédure de Propriété Industrielle
S'informer sur la protection des données personnelles	Refuser de communiquer des données
	Protéger des données personnelles / RGPD

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Contexte 2 – Cas d’usage 1

	Exemple de réponses apportées :
Déclarer une formalité	Choisir un type d’entreprise
	Choisir une forme juridique
	Renseigner l’identité de la personne juridique de l’entreprise
	Renseigner l’identité des tiers (conjoint, associés...)
	Choisir le siège social de l’entreprise
	Renseigner le mode de gérance
	Renseigner le(s) établissement(s) où s’exerce l’activité
	Déclarer une activité
	Choisir un régime fiscal
	Reprendre une déclaration en cours
Nommer une entreprise	Déposer le nom d’une entreprise
S’informer sur les modalités de paiement et de remboursement	S’informer sur les conditions de paiement
S’informer sur les prérequis à une formalité	S’informer sur les prérequis indispensables
	S’informer sur les formations/diplômes requis pour exercer une activité
	Connaître les cas spécifiques
	Connaître les interdictions et incompatibilités
Gérer les justificatifs	Joindre les justificatifs d’identité
	Connaître les justificatifs à fournir et les formats autorisés

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Contexte 2 – Cas d’usage 6

	Exemple de réponses apportées :
Information générale de l’espace e-procédures	Protection d’une idée ou d’un concept Création du compte et mot de passe Gestion du profil / comptes rattachés à une entité
Les procédures en ligne PI	Dépôt d’une marque française Dépôt d’un brevet français Dépôt et prorogation d’un Dessins & Modèles Dépôt d’une marque à l’étranger et ses opérations post-dépôts Dépôt de brevet EP et PCT Former/Intervenir dans une procédure d’opposition Renouvellement d’une marque Procédure de Nullité ou de déchéance Inscription au registre national (cession, licence...) Dépôt (et prorogation) d’une e-Soleau Restitution d’une enveloppe Soleau en ligne Paiement d’une annuité
Opérations post-dépôts PI	Réponse à une notification / courrier Brevet français / opérations postérieures Constitution de mandataire Transmission d’un document après une demande de dépôt Transmission d’une observation d’une demande d’enregistrement de marque Apporter une correction à mon dépôt
prestations et sites PI	Bases de données / Prestations / Formulaires
Généralités sur les procédures PI	Informations générales / Tarifs Modalités de paiement Marque française / Choix des classes Consulter/rattacher une demande Disponibilité d’une marque
Assistance PI	Être assisté par un chargé d’information Être assisté suite à une difficulté technique

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

3.2.2 Description des sorties

La conversation avec le chatbot conduit à différentes sorties, en fonction du niveau d'assistance requis. Le chatbot peut s'ouvrir à d'autres types de sorties non mentionnées ci-dessous.

Réponse apportée par le Chatbot	L'assistance à l'utilisateur est matérialisée par les contenus restitués dans la conversation. Ce type de sortie concerne des réponses qui ont pour objectif de fournir une information à un utilisateur. L'assistance à l'utilisateur s'achève dans le chatbot.
Redirection vers une page d'information accessible sur les pages du portail e-procédures ou du Guichet Unique	La conversation est lancée via le chatbot, un premier niveau d'échange intervient pour permettre au chatbot d'orienter l'utilisateur sur une page d'information « Formalités d'entreprises » ou « Propriété Industrielle ». Ce type de sortie correspond à des intentions où la seule conversation du chatbot ne permet pas de fournir une information complète.
Redirection vers une page d'information extérieure au portail e-procédures ou du Guichet Unique (Site externe)	La conversation est lancée via le chatbot, un premier niveau d'échange intervient pour permettre au chatbot d'orienter l'utilisateur sur une page d'information externe au portail e-procédures ou au Guichet Unique. Ces pages d'information correspondent aux pages d'informations des principaux sites partenaires (DGFIP, Douanes, CCI, BPI etc.). Ce type de sortie correspond à des intentions qui ne relèvent généralement pas de la compétence de l'INPI.
Redirection vers un agent (assistant d'information INPI DIRECT) pour une assistance personnalisée	Le chatbot peut rediriger un utilisateur vers une assistance humaine, en lui communiquant un numéro de téléphone ou en le redirigeant vers le module de demande de rappel (CallBack) afin que celui-ci puisse être assisté dans sa démarche. L'assistance humaine peut être une sortie pour un utilisateur qui : • Souhaite être assisté dans sa démarche,

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

	• Souhaite prendre un rendez-vous pour un besoin spécifique, • Rencontre un blocage (métier ou technique). Ce type de sortie nécessite un cadrage des modalités d'escalade sur la chaîne d'assistance, depuis le chatbot jusqu'à l'opérateur.
Option live chat <i>A noter : la MOA se réserve la possibilité de ne pas activer la fonctionnalité durant la durée du marché</i>	(Partie à bons de commandes) Le chatbot peut proposer à un utilisateur qui nécessite une assistance humaine un Live Chat (service client en ligne) redirigeant vers un agent d'INPI DIRECT pour un accompagnement personnalisé.

4 Spécifications du Back Office

Le présent chapitre a pour objet de définir les exigences fonctionnelles relatives au back-office de la solution de chatbot mise à disposition des utilisateurs.

Le back-office devra permettre une administration autonome, sans recours systématique au titulaire, tant sur les contenus que sur l'analyse et l'amélioration continue du service.

Le chatbot peut être enrichi de nouvelles informations, de documents, de phrases d'entraînement et/ou de mots clés de reconnaissance le cas échéant, et ce, sur l'ensemble de la durée du marché par le titulaire et l'INPI en toute autonomie.

4.1 Accès et administration

La solution devra inclure un back-office accessible via un navigateur web standard et sécurisé (authentification, gestion des droits) *a minima* en langue française.

La solution du titulaire devra permettre la gestion de profils, dont notamment :

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

- Le profil « Administrateur » permettant d’accéder à l’ensemble des données de configuration et notamment la création des utilisateurs,
- Le profil « Editeur » permettant la configuration des dialogues et de la reconnaissance,
- Le profil « Testeur / Auditeur » permettant uniquement de tester la solution et de visualiser les dialogues et les statistiques.

4.2 Gestion de la base de connaissances

Le back-office devra permettre au titulaire et à l’acheteur « INPI » d’une manière autonome:

- D’alimenter, modifier, désactiver ou supprimer les contenus de la base de connaissances du chatbot,
- De structurer la base de connaissances par thématiques, catégories ou mots-clés,
- D’intégrer des contenus par saisie directe et par import de documents (formats à préciser par le titulaire),
- De mettre à jour les contenus sans interruption du service,
- De disposer d’un historique des modifications effectuées.

4.3 Amélioration continue de la solution

La solution de chatbot devra être en mesure d’analyser et d’interpréter les sollicitations des utilisateurs afin de les associer de manière pertinente aux procédures, parcours et scénarios conversationnels intégrés dans la solution.

Le module de compréhension devra offrir des fonctionnalités d’entraînement et d’amélioration continue, ainsi que des outils de reporting et d’indicateurs de performance permettant d’évaluer la qualité des réponses et le taux de reconnaissance.

Le titulaire précisera la politique de gestion des versions (correctifs et évolutions) de la solution, incluant la fréquence des versions majeures et mineures.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Le titulaire indiquera si les montées de version impliquent une migration de données ou sont susceptibles d’avoir un impact sur les données existantes, les interfaces de programmation (API) ou les systèmes d’information interconnectés.

Enfin, le titulaire présentera la feuille de route du produit, notamment les évolutions fonctionnelles et techniques prévues, ainsi que les modalités de gestion des versions tout au long de la durée du marché.

4.4 Suivi et exploitation des conversations

Le back-office devra permettre au titulaire et à l’acheteur « INPI » d’une manière autonome d’avoir un accès aux échanges entre les utilisateurs et le chatbot, incluant *a minima* :

- La date et l’heure de l’échange,
- La question posée par l’utilisateur,
- La réponse fournie par le chatbot,
- L’identité de l’utilisateur si celui-ci est en mode connecté.

Les échanges devront pouvoir être consultés via une interface de recherche et de filtrage (par mots clés ou par thématique) et exportés dans des formats standards (CSV, Excel ou équivalent).

Les types d’indicateurs disponibles dans la solution sont conformes au mémoire technique du titulaire, celui-ci doit comprendre au minimum les indicateurs suivants :

- Le nombre de visiteurs uniques,
- Le nombre (et le temps passé) de conversations,
- Le nombre de messages échangés,
- Le nombre d’utilisateurs se disant satisfaits ou insatisfaits de la conversation,
- Le taux de questions incomprises par l’agent conversationnel,
- Les thématiques et les questions les plus demandées,
- Le taux de compréhension des questions en langage naturel,
- Le taux de conversations terminées.

Les tableaux de bord de la solution doivent pouvoir être consolidés par jour, semaine, mois, et entre 2 dates. Ils doivent permettre de visualiser rapidement les informations via différentes représentations

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

graphiques. Ces statistiques doivent pouvoir être exportées dans un format lisible par les outils de bureautique courants dans des formats standards (CSV, Excel ou équivalent).

4.5 Suivi de la notation et des retours « utilisateur »

Comme indiqué précédemment, l'utilisateur devra avoir la possibilité de donner son avis à la fin de l'échange avec le Chatbot, soit d'une manière généralisée, soit d'une manière aléatoire.

La notation en fin d'échange pourra être activée ou désactivée dans le Back Office.

La solution de notation devra permettre :

- La consultation des avis dans le back-office,
- La collecte des avis des utilisateurs à l'issue d'un échange (notation et/ou commentaire),
- L'extraction des avis utilisateurs dans des formats standards (CSV, Excel ou équivalent) pour analyse complémentaire.

4.6 Export des données

La solution de chatbot devra permettre de procéder à l'export autonome des données générées dans le cadre de son utilisation, sans intervention du titulaire et sans coût additionnel.

Les données exportables devront inclure notamment :

- Les historiques de conversations avec les utilisateurs, dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel,
- Les retours et avis des utilisateurs, le cas échéant,
- Les données statistiques et indicateurs d'usage et de performance de la solution (volumétrie, taux de résolution, taux de satisfaction, etc.).

Les exports devront être proposés dans des formats ouverts et couramment exploitables, compatibles avec des outils de bureautique et d'analyse de données, tels que notamment CSV, XLS ou XLSX, et permettre un traitement ultérieur sans dépendance à la solution du titulaire.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

La solution devra offrir des filtres d'export (période, typologie de données, canaux, etc.) ainsi que, le cas échéant, des fonctionnalités d'export partiel ou total des données.

4.7 Environnement de recette et de tests

Le titulaire devra mettre à disposition un environnement de tests distinct de l'environnement de production, permettant la vérification, la validation et la recette des correctifs, mises à jour de la base de connaissance et évolutions fonctionnelles de la solution de chatbot.

Cet environnement de tests devra être accessible depuis le back-office de la solution afin de permettre aux administrateurs et utilisateurs habilités de réaliser des essais, des scénarios de test et des opérations de paramétrage, sans impact sur le service en production.

Le titulaire devra également permettre, lorsque nécessaire, un accès contrôlé à cet environnement de tests pour des utilisateurs externes, aux seules fins de tests fonctionnels et de validation des évolutions, dans le respect des règles de sécurité et de confidentialité définies entre les parties.

L'environnement de tests devra permettre notamment :

- La simulation des parcours conversationnels comme proposée coté Front Office,
- La validation des correctifs et mises à jour avant leur mise en production,
- Le test des enrichissements ou modifications de la base de connaissance,
- La vérification des évolutions fonctionnelles ou techniques.

Une synchronisation avec l'environnement de tests et celui de la production devra être proposée et fonctionnelle.

5 Exploitation et analyse de la base de connaissances existante

La solution intégrant une IA devra être en capacité d'exploiter une base de connaissances composée de plus de 2 000 contenus hétérogènes, issus de différents formats tels que des documents texte, des fichiers PDF ou des images.

À ce titre, l'IA devra intégrer des mécanismes d'analyse, d'indexation et de compréhension sémantique de l'ensemble de ces formats, incluant la reconnaissance de texte et, le cas échéant, l'extraction

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

d'informations à partir de documents non structurés. Cette phase d'analyse préalable devra permettre de consolider et de contextualiser les informations disponibles afin de générer, *via* le chatbot, des réponses pertinentes, cohérentes et personnalisées aux demandes des clients.

Dans le cas où l'implémentation du chatbot repose en partie ou totalement sur une IA classique, les réponses aux clients seront issues de contenus prédéfinis et structurés, établis au préalable sous forme de réponses types correspondant aux différentes questions identifiées. La solution devra être capable de traiter et d'organiser l'ensemble de ces contenus, issus de formats variés tels que texte, PDF ou images, afin de restituer automatiquement la réponse appropriée à chaque demande client.

Il est précisé que le contenu de la base de connaissances n'est pas figé et est amené à évoluer par le titulaire et l'INPI (d'une manière autonome) tout au long de la durée du marché, tant par l'ajout, la mise à jour ou la suppression de contenus, ce qui implique que la solution proposée devra être en mesure d'intégrer et de prendre en compte ces évolutions de manière continue, sans dégradation des performances ni de la qualité des réponses générées.

6 Chiffres et indicateurs d'activité et d'usage du chatbot

En 2025, 6,2 millions de formalités entreprises ont été réalisées sur le Guichet Unique dont:

- 1,7 million de créations d'entreprises,
- 1,8 million de modifications, 0,8 million de cessations,
- 1,4 million de dépôts de comptes annuels.

S'ajoute les procédures de Propriété industrielle avec :

- 16 807 demandes de brevets,
- 103 645 demandes de marques,
- 5 304 demandes de dessins & modèles,
- 4 indications géographiques (IG) homologuées par l'INPI soit un total de 25 en vigueur.

Sur l'année 2025, le chatbot a fait l'objet d'une utilisation soutenue, traduisant son intégration dans les usages des utilisateurs.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Au total, 1,7 million de conversations uniques ont été enregistrées, représentant 6 millions de messages émis et 2 millions de sélections (par le clic lors de l'échange) par les utilisateurs.

A noter que les 8 millions d'interactions (6 millions de messages émis et 2 millions de clics) sont dues proprement à la structuration en arborescence des réponses de la base de connaissances mise en place et sont donc propre à la technologie proposée à cet instant.

7 Spécification technique de la plateforme

7.1 Matériel et principaux logiciels utilisés à l'INPI

Type de matériel ou logiciel	Technologies et versions
Serveur Linux, Unix	Linux Redhat RHEL 7, AIX 7.2, CentOS Linux 7
Serveur Windows	Windows 2016
Virtualisation	Hyperviseur VMWARE ESX 5.5
Base de données	Oracle 12c, PostgreSQL, MySQL, MongoDB
Annuaire	MS Active Directory et Open LDAP
Messagerie	Exchange 2016
Serveur d'application	Tomcat 9
Serveur Web	Apache 2.2 ou >
Supervision	Nagios
Centralisation des logs	Serveur Syslog (OSSEC)
Ordonnanceur	Dollar UNIVERSE
Développement	Plateforme : PHP 5, JEE 1.8 ou >
PC utilisateurs	Windows 11
Navigateur internet	Edge, FIREFOX (non exhaustif)
Outils bureautiques	MS Office 2013 (non exhaustif)

Cette liste est indicative et non exhaustive, pouvant être précisée ou modifiée.

- Les serveurs Linux et Windows sont des machines virtuelles (VM) sous VMWARE ESX,
- Les serveurs UNIX/AIX sont des machines virtuelles (VM DLPAR) sous IBM PowerVM,
- Les portails web sont hébergés sur des DMZ, équipés de pare-feu applicatif WAF.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

7.2 Principes d'intégration dans le système d'information de l'INPI

7.2.1 Architecture réseau

L'intégration dans le réseau INPI doit s'effectuer sans remise en cause importante du réseau de l'INPI. Elle doit utiliser autant que faire se peut les technologies réseau utilisées à l'INPI.

7.2.2 Architectures applicatives

L'INPI privilégie les architectures applicatives WEB 3-tiers :

- Bases de données,
- Serveur d'application,
- Serveur web de présentation.

Les solutions proposées doivent pouvoir fonctionner dans une architecture cloisonnée (présentation/traitement/données) mettant en œuvre un filtrage strict des ports et protocoles.

7.2.3 Exigences de sécurité

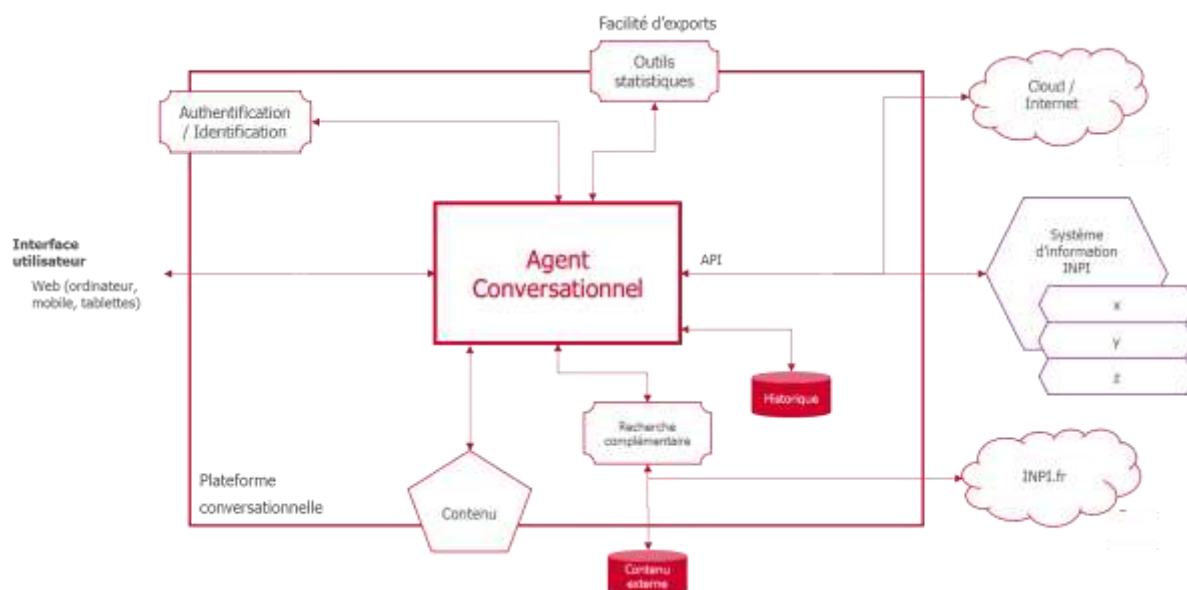
Le titulaire s'engage à respecter les exigences de la PSSI de l'INPI qui lui sont applicables.

Une matrice de couverture devra être jointe à la réponse du titulaire concernant les mesures de sécurité macroscopiques (premières bases) mises en place afin de répondre opérationnellement aux exigences de sécurité de l'INPI.

7.3 Architecture générale et écosystème du ChatBot

L'écosystème d'un assistant conversationnel est le suivant :

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		



Les différents composants de cet assistant, au-delà du cœur conversationnel, sont les suivants :

- **L'interface utilisateur** est le canal par lequel le demandeur peut interagir avec le Bot.
- Le **composant d'authentification et d'identification** permet d'identifier soit l'utilisateur, soit l'administrateur et lui attribuer un rôle. La partie authentification correspond à la vérification que l'usager de la solution peut accéder aux ressources demandées. La solution peut comporter des capacités locales d'authentification qui devront être décrites. La partie identification consiste à transmettre les informations sur l'utilisateur à la solution. Cette partie peut être traitée via un mécanisme de type Single Sign-On (SSO).
- L'assistant s'appuie sur **une base de contenu** qui lui sert à fournir une réponse à une question. Ce contenu peut être localisé localement ou être présent partiellement à l'extérieur de la solution (dans un Content Management Service (CMS) ou Gestionnaire de contenu par exemple). Le contenu peut être du texte simple, de formats différents ou riche (généralement du HTML).
- Certaines solutions disposent d'une **fonctionnalité de réponses alternatives** lorsque l'intention n'a pas été apprise. Cette fonctionnalité repose généralement sur l'analyse de documents qui peuvent être stockés localement ou à distance. Le site sur lequel est hébergée la solution peut servir de base de connaissance pour cela.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

- Pour pouvoir maintenir une solution, il est nécessaire de pouvoir visualiser **les historiques** des dialogues et d’avoir des indicateurs de performances. Ces 2 informations sont fournies par le module des historiques et par le module des statistiques. L’export de l’historique de la conversation vers un tiers doit être possible depuis une conversation. Le module des statistiques doit permettre l’export vers des applications tierces.
- Une conversation riche est un dialogue qui prend en compte des données « vivantes » et si possible les données de l’utilisateur. Il est alors nécessaire que la solution puisse se connecter avec des **applications tierces** et notamment les systèmes liés aux contextes métiers couverts tels que : CRM (Customer Relationship Management ou GRC pour Gestion de la Relation Client), ERP (Enterprise Resources Planning ou PGI pour Progiciel de Gestion Intégrée), etc. L’accès à des **API publiques** ou privées sur Internet est également une possibilité.

7.4 Hébergement

La solution pourra être hébergée en mode SaaS ou en local (INPI).

Dans le cas d’une solution en mode SaaS (Software as a Service) sur le Cloud, avec un hébergement assuré par le titulaire, la prestation sera assurée sous la forme d’un abonnement annuel incluant l’ensemble des services associés : Hébergement, Maintenance, Assistance-support.

L’INPI est attentif à ce que l’offre du Titulaire précise le pays d’hébergement des données de sa solution et aux garanties qu’il compte apporter dans le cas d’un transfert de données vers un pays tierce où la protection des données à caractère personnel ne serait pas garantie.

Le Titulaire doit fournir dans son offre SaaS, 2 plateformes : réalisation / recette et production avec les outils d’export / import entre les environnements. Le Titulaire devra également mettre à disposition un sandbox permettant de tester les nouvelles fonctionnalités. Elle permet au personnel de l’INPI d’accéder aux interfaces de suivi et de paramétrage.

L’offre SaaS inclut les services d’hébergement de la solution, la maintenance corrective et réglementaire de la solution et l’assistance et le support.

L’objet de la prestation est l’hébergement, l’administration et l’exploitation courante de la solution technique, incluant le plan de sauvegarde mise en place par le titulaire dont la sauvegarde de données, la haute disponibilité, et la garantie de performances (SLA, temps d’accès, ...). Le périmètre couvre aussi

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

la gestion des versions et patches de mise à jour par le titulaire, de son infrastructure ainsi que le support utilisateur.

Le candidat précisera les personnalisations possibles de développement spécifique.

7.5 Continuité d'activité

Le titulaire s'engage à fournir tous les moyens pour assurer la continuité du service. Le taux de disponibilité attendu est de 99% sur la plage 24/7/365. Ne sont pas comptabilisées les plages d'indisponibilité planifiées.

Dans le cas d'interruptions de service programmées du fait du Titulaire (exemple : mise à niveau général ou opérations de maintenance interne) sur les environnements de production, le Titulaire en informe l'INPI a minima 2 semaines en amont afin de prévoir l'impact de cet arrêt pour l'organisation interne des services. Faute de ce délai de prévenance, ces interventions seront considérées par l'INPI comme des interruptions de service et seront comptabilisées dans le délai d'indisponibilité.

Le taux de disponibilité trimestriel correspond au rapport entre la durée de fonctionnement effective de la solution sur le trimestre par rapport à la durée d'exploitation totale.

La durée théorique d'exploitation en heures sur un trimestre est : 2.191 h (24*365,25 / 4).

Le taux de disponibilité T est donc donné par la formule suivante :

$T = (2.191 - x) * 100 / 2.191$ où x = durée d'indisponibilité (en heures).

7.6 Tests & qualification

7.6.1 Plateforme de qualification

Dans le cas d'une solution hébergée par l'INPI, une plateforme de qualification est préparée par l'INPI sur fourniture d'un document d'installation délivré par le prestataire. Ce document sera validé par l'INPI.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Le prestataire a néanmoins accès à cette plateforme. Les installations de versions correctives et de patches sont effectuées par l'INPI sur fourniture d'un document d'installation. Néanmoins dans certains cas, l'INPI peut autoriser le prestataire à effectuer ces opérations.

Dans le cas d'une solution en mode SAAS, une plateforme de qualification est mise à disposition de l'INPI.

7.6.2 Stratégie de traitement des anomalies

Durant les phases de VA, le titulaire met à disposition de l'INPI un outil de suivi de problèmes, de type MantisBT (Mantis Bug Tracker) ou Flyspray.

7.6.3 Stratégie d'accès à distance

Dans le cas d'une solution hébergée par l'INPI, l'INPI met à disposition un accès distant permettant au prestataire d'investiguer sur la machine de qualification. Sauf cas exceptionnel, aucun accès n'est fourni sur les serveurs de production.

Migration & déploiement

Le passage en Vérification de service régulier sera autorisé par l'INPI après vérification des points suivants :

- Documentation d'installation de la machine de production fournie
- Documentation d'installation des clients fournie le cas échéant
- Documentation d'exploitation de l'application fournie
- PV de vérification d'aptitude signé
- Qualification des tests de migration de données positives
- Pas d'erreur bloquante recensée

L'INPI indiquera au titulaire les modalités de passage en VSR :

- Soit en une seule étape
- Soit avec un ou plusieurs sites pilotes et un passage total ultérieur et/ou progressif

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

7.7 Définition des contraintes d'exploitation

7.7.1 Supervision

La documentation d'exploitation indiquera :

- Les composants du système à superviser,
- Les différents fichiers log ainsi que leur emplacement

7.7.2 Traitements récurrents

En cas de traitements récurrents, le prestataire fournira les scripts associés et les documentations correspondantes.

En cas de traitements particuliers (la nuit, par exemple), le prestataire indiquera l'ordre des traitements.

En cas d'incidents, le titulaire indiquera les modalités de reprise du service après incident, en mentionnant tout particulièrement les actions à effectuer concernant les traitements automatisés.

7.7.3 Sauvegarde & restauration

Les sauvegardes et restaurations sont prises en charge par l'INPI sauf cas exceptionnel à préciser par le titulaire. Dans le cas d'une solution en mode SAAS, les sauvegardes & restaurations sont assurées par le titulaire.

7.7.4 Support Utilisateur – Assistance

Le titulaire s'engage dans ce cadre à fournir les services suivants :

- Assistance téléphonique en réponse aux problèmes et questions pendant les phases de production à compter du début de la VSR.

Accès téléphonique direct aux techniciens du Titulaire. L'INPI pourra demander la résolution des problèmes et des anomalies rencontrées, des clarifications quant à la documentation et des indications

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

et conseils techniques. Cet accès téléphonique direct en langue française devra être disponible de 9 heures à 18 heures du lundi au vendredi sauf jours fériés

7.8 Service Level Agreement (SLA)

Les problèmes seront classifiés selon les critères suivants :

- Anomalie bloquante : toute anomalie rendant impossible l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du système. Par impossibilité et sans être exhaustif, nous entendons un arrêt complet du service, une indisponibilité d'une fonctionnalité indispensable au bon fonctionnement de la solution, une dégradation de la performance du système.
- Anomalie majeure : toute anomalie autre que bloquante impliquant un fonctionnement en mode dégradé d'une ou plusieurs fonctionnalités du système.
- Anomalie mineure : toute anomalie autre que bloquante et majeure qui ne gêne pas l'utilisation du service. L'incident est considéré résolu lorsque le titulaire a trouvé une solution temporaire ou permanente au problème mais il ne sera clôturé qu'une fois le problème définitivement résolu.

Type de requête	Criticité de l'incident	Temps de prise en compte	Délai de correction ou de mise en œuvre d'une solution de contournement	Temps de validation de la solution	Étude pour une solution définitive
Problème	Bloquante	4 heures	1 jour	1 jour	1 semaine
	Majeure	4 heures	1 jour	2 jours	2 semaines
	Mineure	1 jour	2 semaines	1 semaine	1 mois
Demande d'assistance	n/a	4 heures	2 jours	2 jours	n/a

L'incident est considéré résolu lorsque le titulaire a trouvé une solution temporaire ou permanente au problème mais il ne sera clôturé qu'une fois le problème définitivement résolu.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

7.9 Sécurité

Le titulaire sera garant de la sécurité des plateformes et de leurs instances et fournira tous les moyens qui lui sembleront nécessaires pour assurer la sécurité afin d'empêcher toute intrusion ou autres problèmes de sécurité.

Le Titulaire doit mettre en place une solution d'alerte mail auprès de l'INPI activable à tout moment. En cas de piratage, le Titulaire devra fournir un compte-rendu des conséquences sur l'intrusion et notamment les données impactées.

L'INPI doit pouvoir faire des tests d'intrusion afin de vérifier la fiabilité de la solution.

Le Titulaire doit pouvoir décrire toutes les actions mises en place pour la sécurisation des données. Le titulaire accepte que l'INPI puisse vérifier les conditions d'hébergement et d'exploitation des plateformes pendant toute la durée de l'accord-cadre. L'auditeur sera une personne physique désignée et dûment mandatée par écrit, par l'INPI.

Le Titulaire doit prendre toutes les mesures qui s'imposent en termes de sauvegarde et de restauration pour se conformer au niveau de sécurité exigé. Le Titulaire doit prendre des mesures permettant de garantir la confidentialité des données relatives aux sauvegardes : confidentialité des flux lors des opérations de sauvegardes, stockage sécurisé des sauvegardes.

En cas de sauvegardes externalisées, les sauvegardes doivent être chiffrées avant leur transfert et la clé de chiffrement connue seulement du Titulaire et du donneur d'ordre. Dans le cas d'une restauration des données, le Titulaire devra assurer la complète restauration des données à J-1 de la date d'intervention.

Le titulaire s'interdit tout usage des informations contenues dans les bases de connaissances pour un usage non lié à l'exécution stricte du marché. Dans tous les cas, la propriété intellectuelle des données appartient à l'INPI dès leur validation et mise en production ainsi que tout au long de leur utilisation. Le titulaire étant amené à héberger et à manipuler des données propres à l'INPI et aux utilisateurs de la solution, il sera soumis à une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil pour la mise en conformité avec le RGPD de la base, des déclarations et des enregistrements auprès de la CNIL.

Dans le cadre de la conformité RGPD, il devra être possible d'extraire un dialogue sélectionné et de le supprimer. De la même façon, il sera possible de réaliser une suppression automatique de toutes les données dynamiques après une durée de rétention paramétrable.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

7.10 Réversibilité et transférabilité

Les données de configuration de la solution comme par exemple les intentions, les entités, les réponses, les arbres de décision, etc. doivent pouvoir être récupérés depuis la plateforme et réimportés dans un autre outil.

Le candidat doit décrire en détail dans son offre les conditions et les modalités de réversibilité, en particulier quelles données peuvent être exportées, dans quel format, et lesquelles ne peuvent pas être exportées.

Dans le cas où un format universel devait émerger durant la durée du marché, il est demandé au Titulaire qu'il soit en mesure d'utiliser ce format dans ses exports et imports de données.

UO	Activité	Livrable	Exigence
UO X.1	Réversibilité universelle	Fichier contenant l'ensemble des données de paramétrage	Le format de ce livrable est compatible avec le format universel défini

Cette UO (avec l'exigence citée) ne sera commandée à la fin du marché que si un format est reconnu et défini à l'échelle internationale durant le marché. La recette sera réalisée sur la solution retenue dans le nouveau marché.

Le titulaire s'engage à transférer à l'INPI ou à une tierce personne mandatée par l'INPI, la connaissance des applications, les données, des schémas de données et toutes les informations sur les données qu'il possède pour qu'à l'issue contractuelle ou anticipée du marché, une consultation puisse être lancée dans le strict respect de la réglementation des marchés publics et puisse engendrer éventuellement un changement de titulaire.

7.11 Interface utilisateur

La solution devra inclure, dès sa mise en œuvre, une interface utilisateur de type WebChat, conçue pour une intégration inclusive et fluide au sein d'une page web standard. Cette interface devra :

- Être activable par l'utilisateur (clic sur bouton ou onglet) ou sur déclenchement d'un événement prédéfini.
- Permettre la consultation du chatbot sans interrompre la navigation ni la saisie en cours.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

- Être compatible avec les exigences d'accessibilité numérique RGAA 4.1 minimum (la vocalisation des contenus n'est pas requise).

Le snippet d'activation du chatbot peut être configuré pour être intrusif (incitant l'utilisateur à consulter le chatbot) ou non intrusif (laissant le choix à l'utilisateur). Ce comportement sera activable et paramétrable directement par l'INPI via l'administration de la solution.

Typologies d'intégration possibles :

1. Chatbot non intrusif (widget latéral / panneau rétractable)

- Interface intégrée dans la page, accessible via un bouton ou un onglet,
- Ouverture d'un panneau latéral permettant la consultation simultanée des contenus et la saisie en cours
- Garantit une interaction non bloquante avec le site.

2. Chatbot en fenêtre modulable (pop-up)

- Fenêtre superposée au contenu de la page,
- Nécessite l'interaction de l'utilisateur pour poursuivre la navigation,
- À privilégier uniquement lorsque le parcours utilisateur le justifie.

Une page web pleine écran (solution alternative) pourra être fournie par le titulaire en option, lorsque l'usage d'une fenêtre WebChat n'est pas adapté.

7.12 Langues d'usage et d'administration

La solution doit pouvoir gérer les utilisateurs en langue française. L'interface d'administration et la documentation doit être disponible en langue française.

7.13 Identification des utilisateurs

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Les utilisateurs sont identifiés par leur adresse email. La solution doit être en capacité de récupérer cette valeur depuis l’environnement de la page Web.

L’INPI dispose d’un mode SSO de type OpenID.

Les informations disponibles depuis le SSO sont :

- Le Nom et le Prénom de l’utilisateur,
- Son adresse email,
- La date de création du compte,
- Le mot de passe de l’utilisateur.

Le portail e-procédures est également compatible avec France Connect +

7.14 Gestion des cookies

Le dépôt des cookies strictement nécessaires à l’utilisation du chatbot s’effectue de préférence à l’activation du chatbot.

7.15 Connexion au SI de l’INPI

Durant la durée du marché, l’assistant conversationnel pour être amené à interagir avec le SI de l’INPI. Dans ce cadre, la solution doit permettre l’interaction avec des applications externes à l’aide de protocoles standards/API.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

8 Articulation du projet

8.1 Articulation du projet et livrables associés

Le déroulement du projet peut être articulé autour de 6 étapes qui sont les suivantes :

Entre la notification du marché et la mise en production du chatbot le délai doit être au maximum de 4 mois.

ETAPE	Caractéristiques	Livrables associés
Etape 1 Initialisation	Le titulaire devra : - Prendre connaissance de l'ensemble des documents et données issus de la phase de cadrage. - Réaliser un audit approfondi des contenus existants (FAQ, procédures, supports métiers, contenus web, scripts support, etc.). - Produire une cartographie exhaustive du périmètre documentaire. - Identifier les écarts, redondances, incohérences ou lacunes. - Définir une méthodologie de structuration de la base de connaissances. Cette étape intègre la mise en place des environnements techniques nécessaires (postes, environnements de développement, outils collaboratifs).	■ Support de kick-off ■ Planning détaillé ■ Cartographie documentaire complète ■ Rapport d'audit des contenus existants ■ Méthodologie de structuration de la base de connaissances ■ Dossier d'Architecture Technique (DAT) ■ Procès-verbal de validation de l'initialisation
Etape 2 Build	Le titulaire devra : - Constituer une base de connaissances exhaustive couvrant l'intégralité du périmètre fonctionnel en fonction de l'existant - Structurer les contenus par domaines, sous-domaines et intentions. - Associer à chaque intention, une réponse validée avec les variantes linguistiques, les règles de contextualisation et les cas d'escalades. - Mettre en place une indexation (mots-clés, synonymes, entités).	■ Base de connaissances structurée (format exploitable et versionné) ■ Arborescence des intentions ■ Matrice Intentions / Réponses / Sources documentaires

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

	- Organiser un système de versioning et de traçabilité. - Faire valider l'intégralité des contenus par les référents métiers. La nouvelle base devra être complète, validée et exploitable par le moteur conversationnel avant tout passage en recette.	■ User Stories (spécifications détaillées) ■ Arbre conversationnel consolidé ■ Procès-verbal de validation de complétude
Etape 3 Recette	Le titulaire devra : - Paramétrer les scénarios conversationnels. - Intégrer les règles de gestion du contexte. - Implémenter les mécanismes d'escalade. - Configurer les variantes linguistiques. - Déployer en environnement de recette. La recette devra notamment vérifier : - La couverture complète des intentions. - La cohérence des réponses avec la base validée. L'absence de réponses non maîtrisées.	■ Cahier de recette ■ Scénarios de tests exhaustifs ■ Rapport de couverture des intentions ■ PV de recette (VA)

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

Etape 4 Mise en production	La mise en production ne pourra intervenir qu'après : - Validation formelle de la recette (VSR) - GO Production prononcé par la MOA - Vérification de la complétude et stabilité de la base de connaissances Le titulaire devra garantir : - La stabilité des contenus validés La non-altération des règles conversationnelle et la traçabilité des versions mises en production	
Etape 5 Maintenance applicative et évolutive	Le titulaire devra : - Maintenir en condition opérationnelle la solution. - Corriger les anomalies selon leur criticité. - Assurer la maintenance évolutive. Toute évolution fonctionnelle devra obligatoirement : - Donner lieu à une mise à jour préalable de la base de connaissances. Être validée métier avant déploiement et être intégrée dans le système de versioning.	■ Backlog d'anomalies ■ Backlog d'évolutions ■ Journal des mises à jour documentaires ■ Indicateurs de performance conversationnelle
Etape 6 Réversibilité	En cas de changement de titulaire, celui-ci devra assurer : - La transmission intégrale de la base de connaissances structurée. - La restitution dans un format ouvert et exploitable. La transmission des règles conversationnelles, la documentation des processus de mise à jour et le transfert de compétences auprès de la nouvelle équipe.	■ Base de connaissances exportée ■ Documentation technique complète ■ Supports de formation ■ Plan de transfert de compétences

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

8.2 Détail des étapes du projet

L'étape 1 consiste à initier le projet :

Activités
■ Organisation et animation du Kick-Off (réunion de lancement) ■ Prise de connaissance des précédents livrables (document de spécifications fonctionnelles et techniques, stratégie de recette, backlog d'intentions etc.) ■ Prise de connaissance du plan projet ■ Elaboration d'un calendrier de sprint en lien avec la méthodologie agile privilégiée et mise en place des cérémonies et de leurs indicateurs de pilotage ■ Paramétrage et installation des postes de travail en vue de la phase de build ■ Reprise des données

L'étape 2 est la phase de conception détaillée avec les différents sprints de développements :

Activités
■ Réalisation des développements ○ Intégration de la base documentaire ○ Rédaction des arbres conversationnels et intégration des nouveaux scénarios de réponse ■ Mise en place de séances de formation

L'étape 3 consiste à tester les développements précédemment réalisés :

Activités
■ Prise en main de la stratégie de recette établie lors de la conception ■ Rédaction d'un cahier de recette ■ Déroulement des scénarios de tests ■ Validation de la recette (VA)

L'étape 4 consiste à mettre en production les développements réalisés :

Activités
■ Passage de la version à déployer en pré-production ■ Mise en production de la version (VSR, début de la période de garantie)

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

L'étape 5 concerne la maintenance applicative et évolutive de la solution :

Activités
■ Maintien en bon état de fonctionnement la version mise en production ■ Référencement des anomalies à corriger ■ Correction des anomalies ■ Identification des potentielles évolutions ■ Réalisation et mise en production d'évolutions

L'étape 6 donne lieu à la réversibilité :

Activités
■ Transfère de la connaissance à la nouvelle équipe (documents, informations nécessaires, reprises de données etc.) ■ Transfert des compétences ■ Mise en place de formations

8.3 Echanges avec le titulaire

Au cours des étapes 1 à 4, des échanges réguliers auront lieu avec le titulaire pour permettre la mise en place de l'application. Ces échanges peuvent avoir lieu par email, téléphone, messagerie... et permettre l'échanges d'informations, de questions, de documents.

Une fois par mois, un comité de pilotage (COPIL) pourra se tenir pour formaliser l'avancement du projet. La tenue de ce COPIL donne lieu à la livraison d'un compte rendu de COPIL rédigé par le titulaire.

Après la mise en production de l'application (étape 5), un COPIL trimestriel pourra avoir lieu pour faire le point sur la vie de l'application. En particulier, dans le cas d'une solution en SaaS, le titulaire présentera des statistiques d'utilisation et de performances de l'application (taux de reconnaissance, nombre de sollicitations, fréquence des questions par types, taux de satisfaction client...)

8.4 Vérification d'aptitude

La vérification d'aptitude se déroulera sur une période de 1 mois. Un PV de VA finalisera cette étape (étape 3) de vérification d'aptitude.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

8.5 Vérification du service régulier

La vérification de service régulier se déroulera sur une période de 1 mois. Un PV de VSR finalisera cette étape (étape 4) de vérification de service régulier.

8.6 Garantie

Le prestataire doit offrir une garantie sur l'ensemble des logiciels de l'application livrés à l'issue de la VSR (étape 5).

Le titulaire devra s'engager dans le cadre de la garantie à fournir les services suivants :

- Corriger toutes anomalies de fonctionnement des logiciels et/ou pannes des matériels fournis,
- Donner un délai de résolution de ces problèmes en fonction de leur niveau de gravité et de criticité. Ces niveaux sont définis par l'INPI dans le paragraphe de maintenance en fonction de l'incidence du problème sur le bon fonctionnement du système (bloquant, majeur, mineur),
- Mettre en place des solutions de contournement en attendant la résolution des anomalies bloquantes,
- Fournir les éléments logiciels correctifs,
- Donner accès à une assistance téléphonique pour répondre aux problèmes et questions,
- Eventuellement, si le titulaire l'estime nécessaire, la résolution du problème pourra donner lieu à des interventions sur site, celles-ci restant à sa charge.

8.7 Formation

8.7.1 Objectifs de l'unité d'œuvre

L'objectif de l'unité d'œuvre est de dispenser, selon les besoins de l'INPI, des séances de formation à destination :

- Des utilisateurs de l'application,
- Des responsables MOA pour les aspects fonctionnels du produit,
- Le pôle gestion et production applicatives (GPA) pour le paramétrage du produit,
- Le pôle infrastructure et production informatique (IPI) à des fins de maintenance du système.

Ces formations se dérouleront dans les locaux de l'INPI en région lilloise et parisienne.

INPI	CHATBOT FORMALITES ENTREPRISES ET DEMARCHES PROPRIETE INDUSTRIELLE	
TIM / RDI		
12/05/2026		

8.7.2 Travaux à réaliser

Cette prestation consiste à :

- Préparer les supports et manuels de formation,
- Proposer une planification globale de la formation pour l'ensemble des acteurs concernés,
- Définir la logistique nécessaire à cette formation et en transmettre les éléments à l'INPI, suffisamment en amont pour permettre sa mise en place en interne,
- Réaliser la formation,
- Collecter les fiches de présence et d'appréciation.

8.7.3 Livrables associés

- Le support de formation sera fourni sous format électronique selon les standards habituels (Word, PDF, PPT) et papier,
- Les fiches de présence et d'appréciation.

Dimensionnement de l'unité d'œuvre :

Intitulé	Caractéristiques	Nature
Préparation d'une formation	Phase de préparation à une formation	unitaire
Journée de formation intra (Courbevoie et Lille)	Fourniture d'une journée de formation consécutive à une phase de préparation de formation	unitaire
Journée de formation hors INPI	Fourniture d'une journée de formation hors INPI	unitaire