# **Projet du Barreau – Accès-innovation**

# **2e étape de la demande**

*\* Le présent document est un modèle de questions pour la 2e étape de la demande. Les demandeurs qui ont passé la 1re étape du processus recevront une liste de questions personnalisées, basées sur ce modèle.*

*Les questions suivantes visent à obtenir des détails sur le service que vous avez l’intention de fournir et à aider l’équipe d’Accès-innovation du Barreau de l’Ontario à évaluer votre demande. Aucune question ou réponse n’entrainera à elle seule l’acceptation ou le rejet d’une demande. L’objectif global est d’aider l’équipe d’Accès-innovation à mieux comprendre votre service.*

**Informations sur le demandeur**

*Le projet Accès-innovation est ouvert à tous les types de fournisseurs de services juridiques — titulaires de permis d’avocat ou de parajuriste, non-titulaires de permis, cabinets juridiques, entreprises ou organismes à but non lucratif. Le projet s’adresse à tous les prestataires qui cherchent à fournir des services juridiques aux consommateurs en recourant à la technologie.*

1) Veuillez décrire la structure commerciale de votre organisation (p. ex., entreprise individuelle, société de personnes, société).

2) Veuillez indiquer le secteur qui correspond le mieux au modèle d’entreprise de votre organisation pour le service que vous avez l’intention de fournir : sans but lucratif (organisation privée), sans but lucratif (organisation publique ou gouvernement), à but lucratif ou intersectoriel.

3) Votre organisation compte-t-elle des avocats ou des parajuristes titulaires d’un permis du Barreau de l’Ontario (« titulaires de permis ») qui occupent des postes de cadres supérieurs, d’administrateurs, de directeurs, d’associés ou d’autres postes de direction? Dans l’affirmative, veuillez fournir les noms de ces titulaires de permis et décrire les fonctions qu’ils exercent.

*\*Veuillez noter que, dans le seul but d’évaluer la présente demande, le Barreau de l’Ontario peut examiner les antécédents règlementaires de tout titulaire de permis indiqué ci-dessus, y compris les réclamations, les plaintes, les enquêtes, les services de syndic, les décisions disciplinaires ou tout autre renseignement pertinent.*

**Informations sur le service**

4) Les informations sur le service que vous avez l’intention de fournir ont-ils changé depuis que vous avez soumis votre demande à la 1re étape? Par exemple, la manière dont le service fournit une assistance juridique, les technologies utilisées ou le modèle de revenu ont-ils changé?

5) Comment ferez-vous le marketing et la promotion de votre service?

6) Dans quelles langues le service sera-t-il offert aux utilisateurs?

7) Avec quels types d’appareils le service sera-t-il compatible? (p. ex., ordinateur portable, ordinateur de bureau, téléphone intelligent, tablette.)

8) Veuillez décrire vos processus et vos politiques visant à rendre votre service accessible aux utilisateurs, conformément à la loi applicable en matière d’accessibilité (p. ex., la *Loi de 2005 sur l’accessibilité pour les personnes handicapées de l’Ontario* : <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/05a11>).

9) Dans quelle mesure ferez-vous appel à des tiers pour l’exploitation du service? Veuillez décrire les rôles qu’ils joueront. (Il peut s’agir d’entrepreneurs ou de fournisseurs de SaaS, de centres de données externalisés, de sociétés de marketing et d’analyse, de sociétés de service à la clientèle, de conseillers juridiques.)

10) Des titulaires de permis du Barreau de l’Ontario ont-ils participé ou participeront-ils à l’élaboration, à la prestation ou à l’évaluation du service? Dans l’affirmative, veuillez décrire le rôle des titulaires de permis.

11) À votre avis, l’utilisation du service par une personne crée-t-elle une relation avocat-client ou parajuriste-client? Prévoyez-vous que les renseignements qui vous sont fournis par un utilisateur, par l’intermédiaire du service, seront visés par des obligations professionnelles de confidentialité ou seront considérés comme protégés par le secret professionnel?

12a) Lorsque l’Ontario apportera des changements aux lois ou aux processus judiciaires concernés, comment vous y prendrez-vous pour veiller à ce que l’assistance juridique fournie par le service demeure à jour?

12b) Si vous avez l’intention d’exercer vos activités à d’autres endroits que l’Ontario, veuillez décrire comment vous vous assurerez que le service fourni aux utilisateurs de l’Ontario est exact et conforme sur le plan juridique.

**Sécurité et confidentialité des données**

13) Veuillez décrire vos capacités, processus et politiques en matière de collecte, d’utilisation et d’accès aux renseignements personnels des utilisateurs de votre service. Dans votre réponse, veuillez aborder les points suivants :

* Quels sont les renseignements personnels qui seront recueillis auprès des utilisateurs de votre service?
* À quelle(s) fin(s) les renseignements personnels seront-ils recueillis?
* Qui aura accès aux renseignements personnels, et comment l’accès sera-t-il contrôlé?
* Comment vérifierez-vous ou consignerez-vous l’utilisation et l’accès aux renseignements personnels pour savoir ce qui est recueilli et qui a accès aux données des utilisateurs?

14) Que communiquerez-vous aux utilisateurs sur la collecte, l’utilisation et la divulgation de leurs renseignements personnels, et comment? (Si vous avez des captures d’écran ou des hyperliens pour illustrer ces communications aux utilisateurs, veuillez les envoyer.)

15) Veuillez décrire vos capacités, processus et politiques de collecte, de transfert, de stockage, de protection, de suppression et d’archivage des données liées au service. Dans votre réponse, veuillez aborder les points suivants :

* Comment la sécurité des données sera-t-elle intégrée à votre processus de travail?
* Comment, le cas échéant, les données des utilisateurs seront-elles dépersonnalisées (p. ex., anonymisées ou agrégées)?
* Les données inactives et de passage seront-elles cryptées? Si oui, comment?
* Où les données liées au service seront-elles hébergées, transférées ou stockées (p. ex., au Canada, aux États-Unis, dans l’Union européenne)? Comment les données seront‑elles hébergées (p. ex., fournisseur infonuagique, serveur d’un centre de données)?
* Une personne de votre organisation sera-t-elle responsable de la sécurité et de la conformité des données?
* Quelle formation sera donnée aux employés et aux non-employés qui ont accès aux données des utilisateurs?
* Exigerez-vous des « mots de passe forts » ou une authentification multifactorielle lors de la connexion au service?

16a) Certaines données des utilisateurs seront-elles fournies à un tiers? Si oui, à quelle fin?

16b) Les données des utilisateurs (y compris sous forme agrégée ou anonymisée) seront-elles vendues ou monnayées d’une autre manière?

17a) Veuillez décrire le plan de protection des renseignements personnels s’appliquant à votre service. Ce plan doit décrire les paramètres relatifs à la vie privée des utilisateurs, y compris la confidentialité des données. Dans votre réponse, veuillez aborder les points suivants :

* Quelle loi sur la protection de la vie privée s’appliquera au service?
* Comment allez-vous vous conformer à cette loi?
* Quelle approche de protection des renseignements personnels adopterez‑vous lorsque les utilisateurs accèderont au service sur un appareil d’accès public ou partagé?

17b) Informez-vous les utilisateurs du service de votre politique de protection des renseignements personnels? Veuillez fournir une copie de votre politique actuelle.

18) Comment les utilisateurs peuvent-ils demander une copie des renseignements personnels recueillis? Y aura-t-il une procédure permettant aux utilisateurs d’en demander la suppression?

19) Veuillez décrire votre processus de repérage, de surveillance et de notification des violations de données, y compris les violations de données qui vous sont signalées par des tiers qui hébergent ou traitent vos données, le cas échéant.

**Pratiques financières**

20) Si votre service entraine des paiements, comment et quand percevrez-vous l’argent des utilisateurs?

21) Si vous faites appel à un prestataire de services tiers pour le traitement des paiements, ce prestataire respecte-t-il la norme de sécurité de l’industrie des cartes de paiement? (« PCI DSS »)?

22) Recevrez-vous des paiements des utilisateurs avant que des services ne soient rendus? Si oui, comment allez-vous gérer cet argent? Tiendrez-vous un compte en fiducie?

23a) Y a-t-il des circonstances dans lesquelles vous renverrez les utilisateurs de votre service à des titulaires d’un permis du Barreau de l’Ontario pour obtenir une assistance juridique, pendant ou après l’utilisation de votre service? Si oui, veuillez décrire ces circonstances.

23b) Chercherez-vous à obtenir des honoraires de renvoi des titulaires de permis du Barreau de l’Ontario auxquels vous renverrez des utilisateurs ou prendrez-vous des ententes financières de cette nature avec eux?

23 c) Payerez-vous des honoraires de renvoi à des titulaires de permis du Barreau de l’Ontario, ou conclurez-vous des ententes financières de cette nature en échange d’honoraires de renvoi?

**Protections générales**

24a) Veuillez décrire vos processus et politiques d’identification des utilisateurs du service.

24b) Vérifierez-vous l’identité des utilisateurs du service? Si oui, veuillez décrire vos processus et politiques à cet égard.

25a) Veuillez décrire vos processus (internes ou externes) d’évaluation et de contrôle de la qualité du service.

25b) Lorsqu’un utilisateur met à jour ou corrige des renseignements déjà fournis, comment la qualité et l’exactitude du service fourni à l’utilisateur seront-elles assurées? Comment l’intégrité et l’exactitude des renseignements seront-elles maintenues et, le cas échéant, communiquées aux tiers participant à l’exploitation du service?

26) Si votre service comporte des fonctions algorithmiques ou automatisées, comment allez‑vous déterminer les problèmes d’erreur et de biais et y répondre? Avez-vous prévu une ou des personnes pour travailler à la prévention des erreurs et des biais? Si oui, quand y aura-t-il intervention humaine et quelle forme prendra-t-elle?

27) Y a-t-il des circonstances dans lesquelles vous informerez un utilisateur que son affaire ne fait pas partie du champ d’application de votre service ou ne peut être traitée, par exemple en raison de sa complexité juridique? Si oui, veuillez décrire comment vous détecterez ces circonstances et les renseignements ou conseils que vous fournirez aux utilisateurs.

28) Avez-vous une assurance qui couvrirait la prestation du service proposé? Dans l’affirmative, veuillez décrire les types de couvertures (p. ex., erreurs et omissions, cybersécurité) et les autres caractéristiques de la couverture (p. ex., limites de la police).

29a) Veuillez décrire les plans que vous avez établis pour prévenir les préjudices et gérer les catastrophes dans le cadre de votre service. De manière générale, comment prévoyez-vous de prévenir les préjudices que pourraient subir les utilisateurs de votre service ou d’intervenir en cas de préjudice? En ce qui concerne la protection des utilisateurs contre les préjudices ou les menaces, comment les évènements indésirables seront-ils surveillés, signalés et traités? Quels plans avez-vous mis en place pour faire face, par exemple, à des pannes de serveur, à une sécurité compromise, à des erreurs logicielles critiques ou à des violations de la vie privée?

29b) Ce service a-t-il connu des évènements indésirables jusqu’à présent? Si oui, comment y avez-vous fait face?

30a) Veuillez décrire vos politiques et processus pour traiter et résoudre les plaintes ou les problèmes soulevés par les utilisateurs du service.

30b) Si vous déterminez que la plainte d’un utilisateur mérite un dédommagement, comment et dans quelle mesure allez-vous dédommager les utilisateurs? Les « conditions générales » applicables aux utilisateurs du service serviront-elles à fixer des limites à votre responsabilité? Si oui, dans quelles circonstances? Veuillez fournir une copie des « conditions » actuelles.

31) Veuillez décrire votre plan d’urgence ou de continuité des activités. Un plan d’urgence ou de continuité des activités doit prévoir comment les services juridiques en cours ou en attente seront traités en cas de retrait, de résiliation, d’abandon ou d’interruption de la prestation de services.

**Renseignements complémentaires**

*Les questions suivantes s’appliquent à votre organisation en tant qu’entité juridique, ainsi qu’à chacune des personnes suivantes au sein de votre organisation :*

* *les personnes qui occupent des postes de cadre supérieur, d’administrateur, de directeur, d’associé ou qui jouent un rôle de direction ;*
* *les personnes dont le consentement est requis pour approuver le budget ou le plan d’affaires ou d’activités de l’organisation, ou pour embaucher ou licencier un cadre supérieur de l’organisation ;*
* *les personnes qui, du fait de la possession d’actions de l’organisation ou d’un contrat, ont le droit de faire élire leurs candidats au conseil d’administration de l’organisation.*

*Si la réponse est « oui », veuillez fournir d’autres renseignements et joindre les documents justificatifs pertinents. Le Barreau examinera ces renseignements pour déterminer si les problèmes divulgués sont suffisamment graves pour justifier un examen plus approfondi. Chaque divulgation sera examinée au cas par cas, en tenant compte de facteurs tels que la nature du problème, le nombre d’occurrences et la période au cours de laquelle le problème s’est produit. Il est probable que la plupart des divulgations ne seront pas considérées comme suffisamment graves pour justifier un examen plus approfondi.*

*Le Barreau a pris un engagement envers la réconciliation avec les peuples autochtones et envers l’élimination des obstacles auxquels font face les personnes racialisées. Lors de l’examen des renseignements divulgués, le Barreau tiendra compte de l’incidence des facteurs systémiques ou contextuels dans la mesure où ils sont liés aux incidents divulgués, notamment en appliquant les principes établis par la Cour suprême du Canada dans les arrêts* Gladue *et* Ipeelee*, ou par la Cour d’appel de l’Ontario dans la décision* Morris*.*

32a) Avez-vous déjà été reconnu coupable ou condamné pour un acte criminel au Canada ou pour un acte criminel dans un autre pays?

Prière de ne pas inclure ce qui suit :

1. les infractions pour lesquelles plus d’un an s’est écoulé depuis votre libération inconditionnelle ou plus de trois ans se sont écoulés depuis que vous avez été libéré aux conditions prescrites dans une ordonnance d’interdiction ;
2. les infractions pour lesquelles vous avez bénéficié d’un pardon ou d’une suspension de votre casier ;
3. les condamnations ou les déclarations de culpabilité en vertu de la *Loi réglementant certaines drogues et autres substances* pour possession de cannabis n’excédant pas 30 grammes ou de résine de cannabis n’excédant pas 1 gramme qui ne comprenait pas une peine d’incarcération ;
4. les infractions à la *Loi sur les jeunes contrevenants* ou à la *Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents*.

32b) Faites-vous présentement l’objet d’une poursuite pénale?

32c) Un jugement a-t-il été rendu contre vous pour une infraction relative à la fraude?

32d) Vous êtes-vous déjà fait imposer une sanction ou une pénalité par un tribunal, un organisme provincial ou un organe de règlementation?

32e) Avez-vous déjà fait l’objet d’une suspension, d’une disqualification, de censure ou de discipline quelconque par un organe de règlementation ou une organisation professionnelle?

32f) Vous a-t-on déjà refusé un permis, une licence, ou une adhésion à un organe de règlementation ou une organisation professionnelle, ou vous a-t-on déjà révoqué un permis, une licence ou une adhésion en raison d’un manquement aux bonnes mœurs?

**Renseignements additionnels**

33) Avez-vous autre chose à ajouter au sujet de votre demande?