

INFORMATIONS GÉNÉRALES

- **Technologie de signature** : Le concepteur doit décrire le type de technologie de signature offert aux clients finaux – numérique ou électronique.
 - o Détails :
 - Décrire sommairement le processus de signature ainsi que les niveaux de sécurité et avantages de la technologie proposée.
- **Hébergement** : Les seuls lieux d'hébergement autorisés sont le Canada et les États-Unis.
- **Hébergement de la solution** : Le concepteur doit indiquer le ou les lieux d'hébergement de la solution, ainsi que les sites de relève.
- **Hébergement des formulaires signés** : Le concepteur doit indiquer le ou les lieux d'hébergement du stockage des données, ainsi que les sites de relève. Dans le cas d'un intégrateur de technologie de signature, il est important de mentionner le lieu d'incorporation du fournisseur de la technologie de signature.
- **Système de redondance** : Le concepteur doit indiquer la stratégie de redondance mise en place.
 - o Détails : Si aucune stratégie/système de redondance n'est en place, le concepteur doit indiquer :
 - la période maximale pendant laquelle il peut y avoir perte d'information en relation avec la stratégie de sauvegarde;
 - le processus qu'il entend mettre en place pour se prémunir contre la perte d'information advenant un bris d'équipement entre deux sauvegardes.

GESTION DES FORMULAIRES OACIQ

- **Format des fichiers pour le chargement des formulaires à signer** : Le concepteur doit indiquer les divers formats de fichiers autorisés sur lesquels l'utilisateur pourra apposer sa signature.
- **Personnalisation des zones de signature** : Le concepteur doit indiquer le type d'utilisateur qui est autorisé à personnaliser les diverses zones de signature. Il doit indiquer également le nombre maximal de signatures par formulaire.
- **Sauvegarde des zones de signature sous forme de gabarit** : Le concepteur doit indiquer si la solution permet de sauvegarder des gabarits de formulaires avec les zones de signature préétablies, et de constituer une bibliothèque de formulaires à signer.
 - o Détails : Ce faisant, lorsque l'utilisateur voudra faire signer un formulaire existant, il ne lui sera pas nécessaire de définir les zones de signature, car elles auront été sauvegardées au préalable.
- **Stockage des formulaires prédéfinis sur le site du fournisseur** : Le concepteur doit indiquer s'il est possible de conserver une bibliothèque de formulaires prédéfinis, préciser la limite de formulaires pouvant être conservés ainsi que le format des fichiers.
- **Jumelage automatique du formulaire chargé avec un gabarit prédéfini** : Le concepteur doit indiquer si le système permet de jumeler automatiquement un formulaire chargé par l'utilisateur avec un formulaire prédéfini contenu dans la bibliothèque de formulaires.
- **Interface multilingue – anglais et français** : Obtenir du concepteur une copie des interfaces de gestion des formulaires afin d'en valider la qualité.
- **Personnalisation de l'interface** : Le concepteur doit indiquer si l'interface de gestion des formulaires peut être personnalisée aux couleurs/logos d'un courtier.
 - o Détails : Il devra fournir un exemple de personnalisation.

GESTION DES SIGNATAIRES, SÉCURITÉ DES ACCÈS

- **Gestion de multiples signataires** : Le concepteur doit indiquer si le système permet la gestion de multiples signataires, tant pour l'acquéreur que le vendeur, et indiquer le nombre maximal de signataires.
- **Gestion du flux/séquence des signataires** : Le concepteur doit décrire le processus de gestion des signataires.
 - o **Détails** : Il devra décrire comment l'utilisateur peut contrôler le flux de signature des signataires selon l'une des deux options suivantes :
 - *Processus en série/séquence* : Sous-entend qu'un ensemble de formulaires à signer ne pourra être transmis au prochain signataire que lorsque le premier signataire aura achevé avec succès la signature de l'ensemble des formulaires;
 - *Processus en parallèle* : Sous-entend qu'un ensemble de formulaires à signer peut être transmis à tous les signataires simultanément et indépendamment de l'état d'achèvement.
 - o Dans le cas où les signataires sont représentés par différents intervenants, le système de signature électronique ou numérique doit permettre un processus d'affaires.
- **Personnalisation des courriels à l'ensemble des signataires** : Le concepteur devra fournir un exemple de personnalisation des courriels acheminés aux signataires.
 - o **Détails** : Si aucune personnalisation n'est permise, le concepteur devra fournir un exemple du message qui sera transmis aux signataires.
- **Personnalisation de la langue du courriel par le signataire** : Le concepteur devra indiquer si l'on peut personnaliser la langue du courriel qui sera acheminé pour chacun des signataires.
- **Niveaux de sécurité** : Le concepteur devra décrire le processus et les divers mécanismes de sécurité offerts qui permettront aux signataires d'accéder au site sécurisé contenant les formulaires à signer.
 - o **Détails** : Au minimum, la solution de signature devra permettre de définir un premier niveau de sécurité pour accéder au site de signature.
 - *Mot de passe requis pour accéder au site – SMS, téléphone* : Ce niveau de sécurité permettra à l'utilisateur de configurer un mot de passe qui sera transmis par téléphone ou par SMS (ou toute autre forme qu'un courriel) aux divers signataires des formulaires.
 - *Base de connaissances – c.-à-d. validation avec questions par un tiers* : Ce niveau de sécurité permet à l'utilisateur de déléguer à un tiers – agence de rapport de crédit tel qu'Equifax, la gestion de l'accès au site sécurisé. Ainsi, le signataire devra répondre par téléphone à une série de questions reliées à son dossier de crédit. Si les réponses sont adéquates, le signataire obtiendra un droit d'accès au site sécurisé.
- **Journalisation des transactions** : Le concepteur doit démontrer la procédure de suivi des transactions faites dans le système. Le journal doit indiquer la personne exécutant l'opération, ainsi que l'heure et la date à laquelle la transaction a été exécutée. De plus, pour tous les signataires des formulaires, le concepteur devra démontrer qu'il conserve l'adresse IP utilisée par le signataire, de même que la date et heure de réception des documents, de signature des formulaires et de retransmission des documents.
 - o **Détails** : Le concepteur devra fournir une copie du journal des transactions.
- **Attribution des accès** : Le concepteur doit indiquer les outils de gestion des accès. Il doit indiquer quel groupe d'individus ou quel individu autorise quels individus, ainsi que les mécanismes garantissant l'intimité d'accès des individus (modification des mots de passe).
 - o **Détails** : Étant donné que l'utilisateur peut utiliser le système de signature sans être membre d'une chambre immobilière, il sera important de savoir si le concepteur exige que l'OACIQ soit l'unique responsable de l'attribution des accès. Si tel était le cas, cette solution ne serait pas souhaitable et viable.
- **Groupe d'utilisateurs** : Le concepteur doit indiquer les groupes d'utilisateurs qui ont accès au système. Cette description doit définir qui sont les utilisateurs faisant partie de ces groupes, leurs droits et leurs privilèges – administrateur, utilisateur, signataire, etc.
- **Maintien de la confidentialité d'accès** : Le concepteur doit indiquer les mécanismes permettant d'assurer le maintien de la confidentialité d'accès des utilisateurs, particulièrement lorsque l'application est accessible par les clients et qu'une authentification électronique est requise.
- **Résiliation des droits d'accès** : Le concepteur doit décrire les processus permettant d'interrompre l'accès au système à ceux qui n'ont plus les privilèges d'accès, quelle qu'en soit la raison : changement d'agence, fin de l'abonnement au service, etc. Le processus doit permettre de reconnaître à temps la résiliation de l'accès et d'interrompre immédiatement l'accès.

GESTION DU FLUX DES SIGNATAIRES

- **Saisie d'une date d'expiration – délai de signature pour le flux de signataires** : Le concepteur doit indiquer si le système permet d'appliquer un délai de signature, soit une date de fin ou un délai en heures ou en jours.
- **Gestion du délai des rappels aux signataires** : Le système devra permettre un mécanisme de suivi et de rappel auprès des signataires, les avisant qu'un document ou une série de documents sont prêts à être signés. Le concepteur devra fournir un exemple de ce rappel afin de s'assurer que le rappel soit disponible en français.
- **Alerte automatique au gestionnaire du processus – courriel** : Le système devra permettre d'aviser automatiquement par courriel l'utilisateur/gestionnaire afin de connaître l'état d'avancement du processus de signature.
- **Visualisation de l'état d'avancement du processus de signature** : Le système devra permettre de visualiser à l'écran l'état d'avancement du processus de signature.

PROCESSUS DE SIGNATURE DES FORMULAIRES

- **Interface multilingue – anglais et français** : Le concepteur doit s'assurer que toutes les interfaces qui seront affichées aux signataires soient en anglais et en français.
- **Accessibilité par un navigateur – IE, Safari, Firefox, Chrome** : Le concepteur devra fournir la liste de tous les navigateurs autorisés ainsi que leurs numéros de versions.
- **Application Android, iPhone, iPad** : Il s'agit de déterminer si la solution de signature est accessible, à l'aide d'une application spécifique, par les téléphones intelligents ou les tablettes numériques. Le concepteur devra fournir une liste des plateformes autorisées.
- **Affichage et acceptation d'un consentement avant de débiter le processus de signature** : Le concepteur doit permettre d'afficher et d'exiger que le signataire accepte le consentement avant de démarrer le processus de signature.
 - o Détails : Le concepteur devra permettre de personnaliser le formulaire de consentement en anglais et en français.
- **Plateforme acceptée pour le processus de signature** : Le concepteur doit spécifier les plateformes disponibles qui pourraient être utilisées par les signataires durant le processus de signature.
- **Option de signature** : Le concepteur doit décrire les diverses options de signature offertes aux signataires. L'utilisation du clavier avec sélection du type de calligraphie serait une option de base minimale.
- **Navigation assistée aux zones de signature** : Le concepteur doit permettre au signataire de naviguer rapidement entre les zones de signature, et l'informer du pourcentage ou du stade d'achèvement du processus de signature.
- **Zones de signature bien identifiées** : Le système doit clairement indiquer les zones précises où les signatures ou les initiales devront être apposées par le signataire.
- **Sauvegarde du formulaire signé** : Le système doit permettre de sauvegarder le formulaire signé sur la plateforme du signataire, ainsi que d'héberger et de stocker les formulaires sur le ou les serveurs du concepteur/fournisseur de la solution.
- **Capacité d'exporter un ensemble de documents signés** : Le concepteur doit permettre au gestionnaire du processus de signature d'avoir la capacité de sélectionner et d'exporter un ensemble de documents signés en format PDF.
- **Procédure mise en place pour s'assurer qu'un document signé n'est pas altéré** : Le concepteur doit démontrer qu'un document signé ne pourra être altéré. Il devra décrire le processus de certification des documents PDF utilisés afin d'en assurer l'authenticité.

INCLUSIONS OBLIGATOIRES OU ÉQUIVALENTES AU CONTRAT LIANT LE FOURNISSEUR ET LES CLIENTS

- Les clauses contractuelles énoncées ci-dessous ou des clauses équivalentes devront obligatoirement être incluses dans tout contrat liant le fournisseur à un client, en anglais ou en français, en fonction de la langue choisie par le client.
- Le fournisseur devra fournir, en vue de son accréditation par l'OACIQ, copie du contrat qu'il entend utiliser dans le cadre de sa relation d'affaires avec les clients.
- Lorsque les clauses énoncées ci-dessous ne seront pas reproduites intégralement au contrat, des frais supplémentaires seront exigés pour fin d'approbation des équivalences.

Préambule	ATTENDU QUE le Client est un courtier/une agence au sens de la <i>Loi sur le courtage immobilier</i> et ses règlements, qu'il/elle est assujetti(e) au pouvoir de surveillance et de contrôle de l'Organisme d'autoréglementation du courtage immobilier du Québec (« OACIQ ») ainsi qu'aux pouvoirs du syndic de l'OACIQ;
Préambule	ATTENDU QUE le Client détient des informations confidentielles, incluant des renseignements personnels dont la conservation, l'utilisation et la destruction sont sujettes aux règlements adoptés en vertu de la <i>Loi sur le courtage immobilier</i> et des dispositions de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> ;
Préambule	ATTENDU QUE le Client est tenu d'aviser les personnes concernées de l'endroit où sont conservés leurs renseignements personnels;
Préambule	ATTENDU QUE le Fournisseur reconnaît l'importance de préserver la confidentialité des informations confidentielles, incluant des renseignements personnels, et que toute divulgation non autorisée de ceux-ci serait susceptible de causer des préjudices importants au Client et aux personnes visées par les renseignements;
Préambule	ATTENDU QUE le Client et le Fournisseur souhaitent, conformément aux obligations légales leur incombant, convenir des obligations et mesures destinées à encadrer l'utilisation du caractère confidentiel des informations confidentielles et des renseignements personnels communiqués dans le cadre de l'exécution de ce contrat et à assurer leur maintien;
Sous-traitants	Le Fournisseur doit encadrer les activités et obtenir des engagements contractuels de ses sous-traitants afin de s'assurer qu'ils respectent les obligations stipulées à ce contrat. Nonobstant les termes des ententes susceptibles d'intervenir entre le Fournisseur et ses sous-traitants, le Fournisseur est responsable de l'entièreté des obligations souscrites aux modalités du contrat en regard des services, ainsi que du maintien de la confidentialité des informations confidentielles et des renseignements personnels, et il est garant envers le Client de la pleine exécution de ces obligations.
Cloisonnement des Actifs informationnels	Le Fournisseur s'engage à fournir les services et à conserver les documents du Client de façon à en assurer le cloisonnement logique. Les parties reconnaissent que cela n'exclut pas le recours aux installations d'hébergement d'un tiers agissant comme sous-traitant du Fournisseur.
Équipements dédiés	<i>Note : Dans la mesure où la sensibilité de l'information le commande et justifie des coûts plus élevés, certains fournisseurs offrent des équipements dédiés. Le cas échéant, la clause suivante peut être utilisée :</i> Le Fournisseur s'engage à recourir à l'utilisation d'équipements dédiés à la prestation des services afin d'assurer le cloisonnement des Actifs informationnels du client. Les parties reconnaissent que cela n'exclut pas le recours aux installations d'hébergement d'un tiers agissant comme sous-traitant du Fournisseur.
Restriction à localisation géographique	Le Fournisseur s'engage à aviser le Client de l'emplacement géographique des installations, équipements et systèmes utilisés dans le cadre de l'exécution du contrat et sur lesquels seront hébergés les applications et actifs informationnels du Client. Le Fournisseur s'engage à n'utiliser que des installations ou équipements sis à l'intérieur des limites territoriales du Canada ou des États Unis.
Avis et coopération en cas de demande ou ordonnance d'accès par des autorités	Lorsque le Fournisseur ou l'un de ses sous-traitants reçoit une ordonnance émise par un tribunal, une sommation (<i>subpoena</i>), ou une autre requête administrative exigeant la communication d'informations confidentielles, le Fournisseur devra aviser immédiatement, et dans un délai maximal de quatre (4) heures, le Client. Les obligations du fournisseur en vertu de ce paragraphe s'appliquent à l'égard de toute demande entraînant l'accès ou la communication de des Documents et de l'Information confidentielle du Client, indépendamment du fait que la demande ou l'ordonnance porte spécifiquement ou non sur ceux-ci. Le Fournisseur devra et s'engagera, dans la mesure permise par la loi, à vérifier la légalité de la procédure d'émission ou d'obtention de la demande ou de l'ordonnance, et s'opposer à la demande ou requérir une remise de son exécution, afin de permettre au Client de réviser l'objet de la demande ou de l'ordonnance et faire valoir, le cas échéant, ses droits ou ceux de ses clients. Dans l'éventualité où le Fournisseur ne peut aviser le Client en temps opportun, ou qu'il ne peut légalement l'informer de la demande ou de l'ordonnance en temps opportun, le Fournisseur s'engage à informer le Client dès qu'il sera légalement autorisé à le faire. Le Fournisseur maintiendra, dans la mesure permise par la loi, un registre des demandes.

INCLUSIONS OBLIGATOIRES OU ÉQUIVALENTES AU CONTRAT LIANT LE FOURNISSEUR ET LES CLIENTS (SUITE)

Confidentialité sécurité	Le Fournisseur s'engage à prendre et à appliquer les mesures de sécurité propres à assurer la protection et le maintien de la confidentialité, de l'intégrité et de l'accessibilité des Actifs Informationnels, par un mécanisme de chiffrement des documents et des données au moment de leur transmission et pendant leur conservation, ainsi que des mesures relatives au contrôle d'accès, à l'authentification des utilisateurs et à la continuité des opérations qui sont raisonnables compte tenu, notamment, de leur sensibilité, de la finalité de leur utilisation, de leur quantité et de leur support. Les processus en place doivent également viser à empêcher les incidents et atteintes à la sécurité, les erreurs, la malveillance, ainsi que la divulgation ou la destruction d'information sans autorisation. Le Fournisseur doit se doter d'un mécanisme d'audit ou de vérification permettant d'attester du respect des règles et processus en place.
Confidentialité sécurité	<p>Le Fournisseur reconnaît qu'il se verra communiqué, et aura accès à, des Actifs informationnels et des documents comportant des informations confidentielles, incluant des renseignements personnels recueillis et conservés par le Client dans le cadre de ses activités (l'Information confidentielle).</p> <p>Le Fournisseur reconnaît que l'Information confidentielle demeure la propriété exclusive du Client ou que celui-ci en est le détenteur au sens de la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i>; qu'il peut ainsi revendiquer les documents comportant de telles Informations confidentielles, et que toute divulgation non autorisée de cette Information confidentielle lui causerait des préjudices importants.</p>
Confidentialité sécurité	<p>Le Fournisseur s'engage à préserver le caractère confidentiel de l'Information confidentielle dans le cadre de l'exécution du contrat et à prendre, à chacune des étapes de l'exécution du contrat, toutes les mesures appropriées à cette fin :</p> <ul style="list-style-type: none"> o Préserver la confidentialité des codes d'utilisateur, mots de passe et clés de chiffrement selon les meilleures pratiques de l'industrie; o Faire signer au préalable, à toute personne affectée par le Fournisseur à la manipulation ou au traitement de l'information confidentielle, un engagement de confidentialité et un engagement relatif au respect des mesures de sécurité dont la teneur est conforme à celles apparaissant aux annexes « Engagement de confidentialité » et « Engagement – Mesures de sécurité de l'information », restreindre l'accès, la communication ou la divulgation des Informations confidentielles à ces seules personnes; o Utiliser l'Information confidentielle uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été communiquées; o Collaborer avec le Client, et ses clients le cas échéant, afin de permettre aux personnes visées d'exercer leur droit d'accès et de rectification de leurs renseignements personnels; o Collaborer avec le Client afin de procéder à la destruction des renseignements personnels et des profils d'utilisateur en conformité avec le calendrier de conservation applicable; o Collaborer à toute enquête ou vérification concernant le respect de la confidentialité de l'Information confidentielle.
Droit de vérification	Le Fournisseur reconnaît au Client le droit de s'assurer, en tout temps, du respect des obligations souscrites ci-dessus et à la <i>Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé</i> et à la <i>Loi sur le courtage immobilier</i> incluant, si nécessaire, l'accès à ses installations. Le Fournisseur s'engage, au même titre que le Client, à collaborer à toute enquête ou vérification faite par les autorités compétentes.
Avis et coopération en cas d'atteinte à la sécurité	<p>Le Fournisseur s'engage à aviser sans délai, et dans un délai maximal de quatre (4) heures le Client de tout accès ou tentative d'accès non autorisé ou de toute atteinte au caractère confidentiel de l'Information confidentielle, et de tout incident susceptible de représenter un risque d'atteinte à la sécurité ou à la confidentialité de l'Information confidentielle.</p> <p>Le Fournisseur s'engage au surplus à poser sans délai les actes nécessaires afin de pallier au risque d'atteinte continue, à procéder à une enquête afin d'identifier toute vulnérabilité et à apporter les correctifs nécessaires afin d'éviter toute répétition d'un tel incident. Les parties procéderont conjointement à l'analyse et à la gestion de la situation afin de minimiser les risques et d'identifier les intervenants appropriés en fonction du risque.</p>
Assurance	Le Fournisseur doit souscrire et maintenir en vigueur pendant la durée du contrat à ses frais et auprès de compagnies d'assurance reconnues, une police d'assurance responsabilité professionnelle d'un minimum de cinq cent mille dollars (500 000 \$ en dollars canadiens) par évènement, avec une franchise n'excédant pas 10 000 \$ couvrant, sans s'y limiter, les pertes et dommages qui résultent d'erreurs ou omissions dans l'exécution du contrat. Cette police d'assurance professionnelle devra également comprendre la même couverture relativement aux pirates informatiques (<i>hackers</i>) qui pourraient accéder par effraction aux Actifs informationnels du Client, à une erreur ou une omission attribuable au Client, et inclure l'avenant contre la destruction, la modification, la perte ou autres cas similaires relativement aux données, informations et documents du Client.
Résiliation et destruction	Le Fournisseur doit, lors de la terminaison, de la résiliation ou l'annulation du contrat, remettre au Client l'ensemble des Informations confidentielles dans un délai de 30 jours suivant la date d'application de la terminaison ou la fin, et ce, quelle que soit la nature des informations ou le support sur lequel elles sont contenues.