

# Code d'éthique et de conduite des employés

*Politique de la Chambre des notaires du Québec*

Mars 2020



<b>Classification de la politique</b>	<b>Politique de gouvernance</b>
<b>Adoption et modifications</b>	Conseil d'administration 29 et 30 mars 2019 (CAD-50-22-11) 24 mai 2019 (CAD-50-25-4) 27 et 28 mars 2020 (CAD-50-35-6.1)
<b>Entrée en vigueur</b>	1 <sup>er</sup> avril 2019
<b>Responsable de l'élaboration et de la révision de la politique</b>	Comité de gouvernance et d'éthique
<b>Responsable de l'application de la politique</b>	Directeur général, en collaboration avec le Directeur, Ressources humaines
<b>Révision de la politique</b>	Au minimum chaque trois ans

© Chambre des notaires du Québec, 2020  
101-2045, rue Stanley  
Montréal QC H3A 2V4  
Tél. : 514-879-1793 / 1-800-263-1793  
Télec. : 514-879-1923  
[www.cnq.org](http://www.cnq.org)

Toute reproduction d'une partie quelconque de ce document par quelque procédé que ce soit est strictement interdite sans l'autorisation écrite de l'auteur.

L'utilisation du genre masculin a été adoptée afin de faciliter la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

# Table des matières

<b>1. Préambule .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Valeurs organisationnelles .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Règles de conduite.....</b>	<b>6</b>
Responsabilités et devoirs .....	6
Respect des personnes et du milieu.....	7
Loyauté .....	8
Intégrité et conflit d'intérêts .....	8
Protection de l'information .....	10
<b>4. Signalement et enquête.....</b>	<b>11</b>

## Notes au lecteur :

Ce document contient le texte officiel du Code ainsi que des explications et des exemples afin de mieux saisir la portée du texte, présentés dans des encadrés bleus.

Lorsque le contexte l'exige, tout mot écrit au singulier comprend aussi le pluriel et vice versa, et l'emploi du masculin pour désigner des personnes n'a d'autres fins que celle d'alléger le texte.

# 1. Préambule

## L'éthique est l'affaire de tous<sup>1</sup>.

**Ce Code a été établi afin de préserver et de consolider la confiance envers la Chambre des notaires du Québec (« Chambre ») dans l'ensemble de ses activités.**

Le présent *Code d'éthique et de conduite des employés* (« Code ») s'applique aux personnes à l'emploi de la Chambre, incluant les dirigeants, les gestionnaires et le personnel syndiqué ou non, temporaires ou permanents. De plus, le respect de ces normes constitue une obligation du contrat liant les personnes dont les services sont retenus de temps à autre par la Chambre ("consultants").

Le Code fixe les règles de conduite et de comportement applicables aux employés et consultants et détermine tous les mécanismes de mise en œuvre et de contrôle de ces règles. Il est de la responsabilité de chaque personne de prendre connaissance de ce Code, d'y adhérer et de le respecter. **Il est toutefois important de préciser que l'éthique n'est pas qu'une question de respect d'un texte écrit; le jugement de la personne et la réflexion sont de pair lors de situations délicates.**

Le Conseil d'administration, de son côté, s'assure qu'un programme de formation sur la mise en œuvre du Code est offert.

Le Code est un complément aux lois, aux conventions collectives en vigueur à la Chambre, aux autres politiques adoptées par le Conseil d'administration et aux codes de déontologie applicables aux employés professionnels au sens du *Code des professions* (RLRQ, c. C-26). En cas de conflit entre le Code et ces textes, ces derniers ont préséance.

**Le respect du Code est, selon le cas, une condition d'emploi ou une condition essentielle de réalisation du contrat.** En cas de non-respect de l'une ou l'autre des règles établies dans le présent Code, des mesures administratives et/ou disciplinaires peuvent être prises suite à une enquête. Selon la gravité de l'acte reproché, un employé peut faire l'objet d'une sanction pouvant aller jusqu'au congédiement et le consultant, la résiliation du contrat.

**Votre gestionnaire est disponible pour répondre à vos questions concernant ce Code, pour vous accompagner dans vos dilemmes éthiques et aussi recevoir tout signalement de possibles manquements. Il vous offre annuellement une formation sur l'éthique pour vous aider.**

**De plus, les ressources humaines développent des outils et des thématiques pour aider les gestionnaires dans leurs responsabilités entourant ce Code. Ils supervisent aussi les enquêtes (voir section 4).**

---

<sup>1</sup> Le président, les administrateurs et les membres de comités sont également assujettis à des normes similaires, telles que spécifiées dans le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et membres de comités*.

## 2. Valeurs organisationnelles

### La confiance fait partie intégrante de notre mission de protection du public.<sup>2</sup>

De plus, nos valeurs collectives sont au cœur de notre culture organisationnelle. Elles nous guident au quotidien dans la réalisation de nos activités. En ce sens, **elles nous guident dans l'application du présent Code, dans notre volonté commune de maintenir et de renforcer la confiance envers la Chambre.**



#### Orientation client

SOIGNONS NOS RELATIONS POUR MIEUX SERVIR LE CLIENT

- 1) Je priorise toujours le client.
- 2) Je m'assure de sa prise en charge et du suivi de ses demandes.
- 3) Je valide que j'ai bien répondu à ses attentes et vérifie que les livrables correspondent à ce qui était prévu.
- 4) J'adapte mes communications en fonction de mon interlocuteur.
- 5) Je fais preuve de diplomatie et d'empathie dans mes échanges.



#### Collaboration

ACCORDONS-NOUS POUR MIEUX COLLABORER

- 1) Je contribue au maintien d'un climat de travail agréable, en faisant preuve de courtoisie dans mes interactions et en écoutant les idées et les commentaires des autres avec respect et intérêt.
- 2) J'offre mon aide, en réclame si nécessaire et me déplace pour échanger avec mes collègues.
- 3) J'anticipe et évalue les conséquences d'une décision, d'un projet ou d'un délai, sur mes collègues des autres directions.
- 4) Je fais preuve de transparence dans mes communications et mes actions.
- 5) Je prends mes responsabilités et respecte mes obligations.



#### Créativité

FAISONS PREUVE D'IMAGINATION POUR MIEUX RELEVER LES DÉFIS

- 1) Je suis constamment en mode « solution ».
- 2) Je remets en question le statu quo et cherche à gagner en efficacité.
- 3) J'ose prendre des risques et exprimer des idées originales.
- 4) Je cherche des solutions inédites aux problèmes rencontrés.
- 5) Je pense et agis en anticipant la suite des événements.

---

<sup>2</sup> cf. Lignes directrices en matière de gouvernance, Office des professions du Québec, 2019.



## Rigueur

OPTIMISONS NOS FAÇONS DE FAIRE POUR TOUJOURS NOUS AMÉLIORER

- 1) Je favorise les interactions avec les autres secteurs.
- 2) J'organise mon travail en fonction des priorités et des délais.
- 3) Je prends le recul nécessaire me permettant de réfléchir avant d'agir.
- 4) Je prends en charge mon développement professionnel et reste à l'affût des meilleures pratiques dans mon domaine.

---

## 3. Règles de conduite



### Responsabilités et devoirs

« LA PAROLE DONNÉE EST UN ENGAGEMENT À RESPECTER. »

- NOUREDINE MEFTAH

- 1) Je m'assure de bien comprendre le présent Code et m'engage à le respecter.  
  
À cet effet, je signe la déclaration qui m'est remise par la Chambre après la formation sur l'éthique offerte par mon gestionnaire suite à l'adoption du Code par le Conseil d'administration ou, subséquemment, à mon embauche ou à la signature du contrat. De plus, je suis chaque année le renouvellement de la formation sur l'éthique offerte par mon gestionnaire.
- 2) Je déploie les efforts nécessaires afin que la Chambre respecte sa déclaration de services aux citoyens<sup>3</sup>, notamment :
  - a. donner des services de qualité;
  - b. établir une relation de confiance mutuelle,
  - c. répondre promptement et de façon appliquée aux demandes et aux exigences qui découlent de sa mission et de la Loi.
- 3) Je travaille selon les instructions de mon gestionnaire ou dans le cadre déterminé par la Chambre. Ce cadre peut, entre autres, prendre la forme des règlements ou des politiques, directives et procédures internes.
- 4) J'ai un bon rendement et j'exerce mes fonctions au meilleur de mes connaissances et compétences. En ce sens, je m'assure de les maintenir et de les développer, notamment par le biais de la formation qui m'est offerte par la Chambre.

---

<sup>3</sup> La déclaration est disponible sur le site Internet de la Chambre.

- 5) Avant de m'exprimer, au nom de la Chambre, sur la scène publique, j'obtiens l'autorisation du président de la Chambre ou du Conseil d'administration de la Chambre.
- 6) Je fais preuve de prudence et de retenue lorsque je m'affiche publiquement (notamment sur un réseau social) comme employé de la Chambre.
- 7) J'agis d'une manière qui n'est pas incompatible avec les exigences de ma charge ou qui n'est pas susceptible de porter atteinte aux intérêts, à l'image et à la réputation de la Chambre ou de la profession notariale.
- 8) J'informe mon gestionnaire dans les meilleurs délais de toute situation qui est susceptible de donner lieu à une contravention au présent Code (voir section 4). Si mon gestionnaire est impliqué, je communique avec la Direction des Ressources humaines.

**Par exemple :**

- Un journaliste me demande de donner mon opinion sur une cause disciplinaire en cours.
- Je donne une conférence à titre de représentant de la Chambre et un participant me pose une question sur les élections à venir.



## Respect des personnes et du milieu

**NOUS DEVONS TRAVAILLER ENSEMBLE, PAS LES UNS CONTRE LES AUTRES  
(TIRÉ DU FILM LES INSURGÉS)**

- 1) Je fonde mes relations sur le respect et la civilité.
- 2) J'adopte un comportement respectueux et professionnel. Ce comportement est exempt de harcèlement, de violence, de représailles et de tout geste irrespectueux et inapproprié, qu'il soit intentionnel ou non<sup>4</sup>.
- 3) Je cherche à résoudre les conflits et les désaccords d'une façon productive et collaborative.
- 4) Je prends des précautions pour assurer ma sécurité et ma santé physique, mentale ou affective, ainsi que celle des collègues ou de la clientèle de la Chambre.
- 5) Je m'abstiens d'exercer mes fonctions dans des circonstances ou états susceptibles de compromettre la qualité de mon travail. En ce sens, je n'exerce pas mes fonctions sous l'influence d'alcool, de drogues ou d'autres substances affectant ma prestation de travail, que cette consommation soit légale ou non, ni ne consomme ces substances sur le lieu de travail.

**Exemples :**

- ✓ Écouter activement, rechercher la diversité d'opinions et de cultures et la respecter.
- ✓ Reconnaître et apprécier la contribution des collègues à un projet.
- ✓ Ajuster notre ton et langage non verbal à la personne et à la situation.
- ✓ Faire attention à nos espaces de travail et aux locaux.

En bref, c'est être conscient de son impact sur autrui.

<sup>4</sup> Voir la [Politique](#) à cet effet.

- 6) Je contribue à la protection et à la préservation de l'environnement, notamment par une gestion responsable et durable des ressources mises à ma disposition.
- 7) Je valorise l'équité entre les hommes et les femmes ainsi que la reconnaissance et l'inclusion de la diversité, notamment ethnoculturelle et intergénérationnelle. D'ailleurs, j'évite toute forme de discrimination, telle que définie à l'article 10 de la *Charte des droits et libertés de la personne*<sup>5</sup>.



## Loyauté

« LES ACTES NON LES PAROLES FONT LA LOYAUTÉ »

- 1) À titre de rappel, l'article 2088 du *Code civil du Québec* établit une norme minimale :  
*Le salarié, outre qu'il est tenu d'exécuter son travail avec prudence et diligence, doit agir avec loyauté et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail.*  
*Ces obligations survivent pendant un délai raisonnable après cessation du contrat, et survivent en tout temps lorsque l'information réfère à la réputation et à la vie privée d'autrui.*
- 2) Sous réserve des règles entourant la confidentialité et la protection des renseignements personnels, je révèle tout renseignement ou fait qui peut avoir une influence significative sur une décision à prendre ou une action à poser.
- 3) À la fin de mon emploi, je remets tous les biens appartenant à la Chambre ainsi que tous documents, rapports, notes, fichiers électroniques ou toute autre pièce documentaire, produits dans le cadre de mes fonctions, ceux-ci étant la propriété exclusive de la Chambre.

Les obligations mentionnées dans la présente section subsistent après la fin de fonction ou d'emploi.



## Intégrité et conflit d'intérêts

« L'INTÉGRITÉ ENGENDRE LA CRÉDIBILITÉ »  
- WAYNE CHENG

- 1) Je valorise l'honnêteté, l'intégrité et l'équité dans l'exercice de mes fonctions.

---

<sup>5</sup> Toute personne a droit à la reconnaissance et à l'exercice, en pleine égalité, des droits et libertés de la personne, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur la race, la couleur, le sexe, la grosseur, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap. Il y a discrimination lorsqu'une telle distinction, exclusion ou préférence a pour effet de détruire ou de compromettre ce droit.



- 2) Eu égard des fonctions que j'occupe, je dois tenir compte de l'intérêt supérieur du public et de la Chambre, tout en évitant de me placer dans une situation de conflit, apparent ou réel, avec mes intérêts privés ou, encore, avec les intérêts de personnes qui me sont liées<sup>6</sup>.
- 2.a) Si je suis employé dans la direction Assurance responsabilité professionnelle, je dois aussi agir dans l'intérêt de l'assuré dans le cadre du traitement des déclarations de sinistre.
- 3) Je ne peux confondre les biens de la Chambre avec les miens. Notamment, je ne peux utiliser les biens ou les ressources de la Chambre à mon profit ou au profit d'une personne qui m'est liée.
- 4) J'ignore toute intervention d'un tiers qui pourrait influencer sur l'exercice de mon jugement dans le cadre de mon travail.
- 5) Je n'accepte ni ne sollicite tout cadeau ou avantage qui risque d'avoir une influence réelle ou apparente sur mon objectivité ou de me placer dans une situation d'obligation envers le donateur.

#### Questions que l'on peut se poser afin de cerner un conflit d'intérêts :

- Est-ce que vue par quelqu'un d'autre, la situation pourrait donner l'impression que j'ai agi dans mon intérêt personnel ou dans celui d'un autre?
- Cela m'embarrasse-t-il d'aborder la question avec mon supérieur ou mes collègues?
- Mes actes ont-ils procuré ou pourraient-ils procurer un avantage (financier ou autre) à moi-même, à un tiers ?
- Est-ce que j'agirais différemment s'il ne s'agissait pas de moi ou d'un tiers?

Source : SAQ, [Code d'éthique et de conduite des employés](#), juin 2013

Par exemple, je ne peux pas accepter l'admission gratuite ou à prix réduit à un événement sportif ou culturel si cet événement se déroule hors d'une activité de représentation.

#### Je peux accepter si :

- la valeur est minime et si cela se produit rarement (objets promotionnels peu coûteux, souvenirs non-monnayables);
- l'offre se produit lors d'une activité ou d'un événement lié à mes fonctions;
- cela est conforme aux règles de la courtoisie, de l'hospitalité ou du protocole;
- cela ne compromet ou ne semble pas compromettre, d'aucune façon, mon intégrité ou celle de la Chambre.

Lorsqu'il est impossible de refuser alors que le cadeau ou l'avantage ne répond pas aux critères précités, je l'indique rapidement à mon gestionnaire.

- 6) Je n'offre aucune gratification ou d'avantage à une tierce personne (dont un administrateur ou un membre de comité) dans le but d'influencer sa décision.
- 7) Je divulgue à la Chambre, par le biais du document qu'elle me soumet, tout intérêt que je possède déjà ou que j'acquiers par la suite, personnellement ou par le biais d'une personne liée, qui est susceptible de me placer dans une situation de conflits d'intérêts. Notamment, je

---

<sup>6</sup> Une personne, une société ou une organisation qui pourrait influencer indûment la façon dont l'employé s'acquitte de ses fonctions, ex. membre de sa famille, un ami, convictions religieuses, liens professionnels ou appartenance politique, investissements personnels, etc. (Source : OCDE, Gérer les conflits d'intérêts dans le secteur public : mode d'emploi, Septembre 2006.)

dois divulguer le nom des entreprises pour lesquelles je possède minimalement 10 % des actions.

Je divulgue également à la Chambre, sans délai, toute modification ou tout changement intervenu à ce propos.

- 8) Je ne suis pas administrateur ou dirigeant d'une association professionnelle, à l'exception des syndicats dont l'accréditation est associée aux employés de la Chambre. Je peux toutefois en être membre.



## Protection de l'information

UNE GESTION RESPONSABLE DE L'INFORMATION POUR UNE CONFIANCE ACCRUE

- 1) J'utilise de façon sécuritaire les équipements et systèmes informatiques mis à ma disposition ainsi que tout document ou information que je détiens pour le compte de la Chambre, quel qu'en soit le support (papier, électronique, etc.). À cet effet, je consulte les politiques, directives ou procédures en vigueur.
- 2) Je n'utilise pas à mon profit, ou au profit de quelqu'un d'autre, les informations ou renseignements obtenus en raison de mes fonctions lorsqu'ils ont ou acquièrent un caractère confidentiel. Je comprends que je suis susceptible de voir ou d'entendre des informations confidentielles de façon volontaire ou involontaire et que les renseignements personnels détenus par la Chambre sont confidentiels.
- 3) Je fais preuve de prudence et de réserve dans la divulgation de ce dont j'ai connaissance dans l'exercice de mes fonctions. Notamment, lorsque la communication d'informations confidentielles est permise, je divulgue seulement celles qui sont utiles, nécessaires et pertinentes à l'intervention.  

Ce qui précède ne peut cependant être interprété comme interdisant l'échange de renseignements ou de documents utiles au sein de la Chambre, aux fins de protection du public, sous réserve de la Loi.
- 4) Je respecte mes devoirs de confidentialité, de réserve et de modération dans toutes mes communications, écrites ou verbales, et ce, peu importe la forme et le support privilégié.
- 5) Je respecte les droits de propriété intellectuelle de la Chambre et des tiers (marque de commerce, droit d'auteur, secrets commerciaux, paternité d'un ouvrage, etc.), notamment en n'utilisant pas leur propriété intellectuelle de façon inappropriée.

Les obligations mentionnées dans la présente section subsistent après la fin de fonction ou d'emploi.

## 4. Signalement et enquête

**N.B.** Cette section s'applique aux situations qui ne sont pas normalement gérées par la relation quotidienne employeur-employé (ex. rendement, etc.) qui continuent d'être gérées par le gestionnaire, accompagné des ressources humaines.

### Avant de déposer un signalement

Plusieurs situations délicates résultent d'une communication déficiente. Parfois, un échange verbal permet de clarifier une situation et peut contribuer à résoudre rapidement les différends.

De plus, la personne qui s'estime victime d'une conduite inappropriée peut s'adresser à son gestionnaire ou à la Direction des Ressources humaines pour discuter de la situation et tenter de trouver des solutions pour faire cesser ladite conduite.

Avec l'accord des parties, un tiers médiateur peut participer au règlement du différend.

Lorsque les démarches précitées sont infructueuses ou pour toute autre raison, la personne utilise le processus de signalement qui suit.

**Il est interdit d'exercer des représailles, telles des mesures disciplinaires ou administratives, contre un employé pour le motif qu'il a de bonne foi fait un signalement ou collaboré à un examen ou à une enquête menée en raison d'un signalement.**

### Signalement

Lorsque de possibles manquements au présent Code ou à l'éthique sont constatés, **autres que ceux normalement gérés par la relation quotidienne employeur-employé**, un signalement doit être fait à son gestionnaire ou, s'il est impliqué, à la Direction des Ressources humaines, dans les meilleurs délais suivant la dernière manifestation des événements.

Ce signalement doit inclure le détail des allégations, le nom de ou des employés mis en cause, une description des circonstances de l'incident, la date, le lieu et le nom des témoins s'il y a lieu.

Si le signalement concerne le Directeur général ou le Directeur, Ressources humaines, il est transmis au comité d'enquête afin qu'il fasse son examen.

Si le signalement concerne un autre employé, son gestionnaire, accompagné de la Direction des Ressources humaines, procédera à un examen de sa recevabilité.

- S'il est jugé non fondé, la personne l'ayant reçu doit en informer la personne ayant fait le signalement ainsi que toute personne en ayant été informée officiellement.
- S'il comporte suffisamment d'éléments laissant croire que les comportements reprochés pourraient constituer des manquements à l'éthique ou au présent Code, le processus d'enquête est amorcé. La Direction des Ressources humaines doit alors aviser l'employé visé et l'informer des allégations formulées à son endroit. Il informe également son gestionnaire et son syndicat, s'il y a lieu, du début de l'enquête.

### Enquête et suivi

Si l'enquête concerne le Directeur général, le Directeur, Ressources humaines, le Syndic, un Syndic-adjoint ou le Secrétaire de l'Ordre, le comité d'enquête et le Conseil d'administration utilisent les règles prévues dans le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs et*

*membres de comités* ainsi que les règles de fonctionnement et d'enquête adoptées par le comité pour son application<sup>7</sup>.

Lorsqu'une enquête concerne un autre employé, la Direction des Ressources humaines désigne un enquêteur indépendant qui sera mandaté à cette fin. La personne choisie doit posséder des qualités personnelles, des connaissances et des compétences en éthique et en déontologie ainsi que la formation et l'expérience pertinentes pour mener l'enquête.

La Chambre peut prendre pendant l'enquête toutes mesures administratives provisoires jugées nécessaires par la situation.

Le mandat de l'enquêteur est de :

- i. Prendre connaissance du contenu du signalement et de tous autres documents pertinents;
- ii. Mener l'enquête sur chacune des allégations;
- iii. Recommander, s'il y a lieu, la mise en place de mesures visant à protéger la personne plaignante;
- iv. Préparer un rapport d'enquête contenant, entre autres, un résumé des faits recueillis et de la preuve obtenue par rapport à chacune des allégations, une analyse de la preuve et une conclusion sur chacune des allégations pour déterminer si le signalement est fondé, en partie ou en entier ou non fondé. Ce rapport sera remis sous pli confidentiel à la Direction des Ressources humaines.
- v. Lorsque l'enquête concerne un employé syndiqué, l'enquête doit être complétée dans les vingt-et-un (21) jours du signalement. Lorsque l'enquête concerne un autre employé, il doit être produit dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrables suivant sa nomination.

La Direction des Ressources humaines devra, après la réception du rapport d'enquête, aviser l'employé visé, son gestionnaire, son syndicat s'il y a lieu ainsi que la personne ayant fait le signalement des conclusions du rapport.

Tous les renseignements recueillis, le rapport d'enquête ainsi que l'identité des personnes impliquées sont traités confidentiellement et en toute impartialité par toutes les parties concernées, à moins que ces renseignements ne soient nécessaires au traitement de la plainte, à la conduite de l'enquête ou à l'imposition de mesures disciplinaires ou administratives.

Si l'enquête démontre que le signalement est fondé, en partie ou en entier, il appartient au gestionnaire de l'employé visé, après consultation auprès du Directeur général et de la Direction des Ressources humaines, de déterminer les mesures administratives ou disciplinaires à imposer à l'employé visé, celles-ci pouvant aller jusqu'au congédiement. Lorsque cet employé est syndiqué, cette décision doit être prise dans les trente (30) jours du signalement.

---

<sup>7</sup> Disponibles sur le site Internet de l'Ordre dès leur adoption par le comité