

Déclaration de services aux citoyens

Adopté par le Conseil d'administration le 29 mars 2019



Notre mission et nos valeurs

MISSION

La Chambre des notaires du Québec est un ordre professionnel regroupant près de 4 000 notaires. Notre mission consiste à assurer la protection du public en faisant la promotion de l'exercice préventif du droit, en soutenant une pratique notariale de qualité au service du public et en favorisant l'accès à la justice pour tous.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

La confiance fait partie intégrante de notre mission.

De plus, **l'orientation client, la collaboration, la créativité et la rigueur** sont au coeur de notre culture organisationnelle. Elles nous guident au quotidien dans la réalisation de nos activités et dans notre volonté commune de maintenir et de renforcer la confiance des parties prenantes envers la Chambre.

Les services que nous offrons

Afin de s'acquitter de sa mission, la Chambre des notaires s'assure que les notaires offrent des services de qualité au public et qu'ils maintiennent leurs compétences au cours de leur vie professionnelle. Elle assure le tout sous quatre pôles d'action :

1. **La prévention.** La Chambre des notaires s'assure que les notaires offrent des services de qualité au public et qu'ils maintiennent leurs compétences. Elle contrôle l'exercice professionnel des notaires grâce à des services rigoureux de visite et d'inspection des études notariales. Elle encadre également le développement de la profession en diffusant des guides de pratique, des normes d'exercice et des lignes directrices à ses membres.
2. **La formation professionnelle.** L'Ordre supervise la formation et l'admission des candidats au notariat de même que la formation continue des notaires en exercice. Elle établit ainsi les exigences relatives à l'admission à la pratique notariale dont la formation, la compétence et la probité requise des candidats à la profession. Elle s'assure également de la mise à jour et du développement des compétences des notaires par le biais de la formation continue obligatoire.
3. **La discipline.** La Chambre des notaires surveille le respect des normes de pratique, la réglementation et la législation en vigueur, notamment en matière d'éthique et de déontologie. Elle surveille également l'exercice illégal et l'usurpation de titre en poursuivant les contrevenants.
4. **L'information.** La Chambre des notaires traite les demandes d'informations de toute nature. À cette fin, elle renseigne le public sur son rôle et diffuse de l'information par l'entremise de différents services, dont :
 - Le service 1-800-NOTAIRE offre gratuitement de l'information juridique de base à l'ensemble de la population québécoise;
 - Les Registres des dispositions testamentaires et des mandats permettent aux citoyens de connaître l'existence d'un testament ou d'un mandat donné en prévision de l'incapacité;
 - Le service d'émission de certificats de qualité et d'authenticité aux fins de reconnaissance à l'étranger d'un acte notarié québécois ou d'un document signé par un notaire;
 - Le site Web de la Chambre offre un accès direct à de l'information aussi pertinente que complète sur les sujets qui touchent la pratique notariale. Il contient notamment l'outil de recherche « [Trouver un notaire](#) » qui permet au citoyen de trouver les coordonnées d'un

professionnel répondant à ses besoins juridiques ou pour toute personne qui recherche un acte notarié.

Les recours

La Chambre des notaires offre divers types de recours possibles pour assurer la protection du public et des utilisateurs des services de notaires. Nous vous invitons à consulter le site Web de la Chambre pour plus d'explications sur les différents recours.

RECOURS DU PUBLIC

Manquements déontologiques / Recours disciplinaire

- Toute personne d'avis qu'un notaire a failli à ses obligations par sa conduite, son manque d'intégrité ou de diligence, ou toute autre dérogation à sa législation et réglementation professionnelle peut soumettre une [demande d'enquête au Bureau du Syndic](#). Ainsi, toute personne peut exercer un recours si elle croit qu'un professionnel a fait preuve d'incompétence, de négligence, ou qu'il a manqué à ses devoirs déontologiques ou à ses obligations professionnelles.
- Lorsque le syndic, à la suite de son enquête, décide de ne pas porter plainte devant le Conseil de discipline, la personne qui a demandé la tenue de cette enquête peut demander l'avis du [Comité de révision](#) s'il n'est pas en accord avec la décision.
- Une personne peut également déposer une [plainte privée au Conseil de discipline](#).

Utilisation inappropriée des sommes ou biens reçus

- Le [fonds d'indemnisation](#) sert à indemniser jusqu'à concurrence de 100 000 \$ un réclamant à la suite de l'utilisation, par un notaire, de sommes ou de biens à des fins autres que celles pour lesquelles le réclamant les lui avait remis dans le cadre l'exercice de sa profession.

Faute ou erreur professionnelle

- Toute personne qui est d'avis qu'un notaire a commis une faute ou une erreur professionnelle dans le cadre de son mandat, lui ayant causé directement des dommages, peut [faire une réclamation au Fonds d'assurance-responsabilité professionnelle](#) de la Chambre des notaires du Québec (FARPCNQ).
- Toute situation d'incompétence peut être signalée au Bureau du Syndic ou au service de l'inspection professionnelle.

Conciliation de comptes d'honoraires

- La [conciliation des comptes d'honoraires](#) est un processus informel, sans frais, par lequel le conciliateur tente d'amener le client et le notaire à s'entendre sur le montant des honoraires.
- Lorsqu'il n'a pas été possible d'en venir à une entente par voie de conciliation, une demande d'arbitrage peut être déposée par le client.

Exercice illégal de la profession de notaire

- Afin de protéger le public contre toute personne n'ayant pas les compétences requises pour offrir des services juridiques de qualité, la Chambre a le pouvoir d'intenter toute poursuite pénale visant à faire cesser [l'exercice illégal de la profession](#) par une personne qui n'est pas notaire. Toute personne se croyant en présence d'une telle situation peut en informer l'Ordre afin qu'une enquête soit faite.

RECOURS DES NOTAIRES ET DES CANDIDATS À LA PROFESSION

Lorsqu'une décision est rendue à l'égard d'un notaire ou d'un candidat à la profession, la Chambre les informe au début du processus de la procédure liée à cette demande ainsi que des recours à leur disposition.

Nos engagements

CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

Soucieuse d'offrir un service de qualité, la Chambre des notaires s'engage à :

- Déployer ses activités courantes dans les heures d'opération, qui sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 h, à l'exception des jours fériés et des congés des fêtes de fin d'année;
- Envoyer un accusé réception à toute demande qui lui est formulée dans un délai raisonnable;
- Répondre avec courtoisie, diligence et justesse aux demandes écrites du public, des candidats et des notaires, le tout dans un délai raisonnable pouvant varier selon la demande, la complexité de celle-ci et le nombre de demandes en cours;
- Informer le demandeur, à la suite d'une décision, des recours possibles;
- protéger la confidentialité des renseignements qui nous sont communiqués et ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- Tenir à jour notre site Web et nos publications.

PLAINTES SUR LA QUALITÉ DE SERVICE OFFERT PAR LA CHAMBRE

Une personne insatisfaite de la qualité du service offert peut communiquer avec la Chambre des notaires par écrit à l'adresse plainte@cnq.org.

ORGANISATION ET PLAN STRATÉGIQUE

La Chambre des notaires s'engage à mettre disponible et conserver à jour son organigramme ainsi que son plan stratégique [sur son site web](#).

Pour nous joindre

Site Web : www.cnq.org

Adresse (accessible aux personnes à mobilité réduite)

2045, rue Stanley, bureau 101
Montréal (QC) H3A 2V4

Métro Peel

Téléphone : 514-879-1793 ou 1-800-263-1793

Télécopieur : 514-879-1923

Courriel : information@cnq.org

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi

(à l'exception des jours fériés)

8 h 30 à 17 h