



# Planification stratégique 2022-2025

PLAN D'ACTION 2022-2023

La Chambre des notaires, de même que ses membres, œuvre à la création d'une société de droit vivante et accessible pour tous: autant les personnes que les organisations. Elle mène à bien ce travail en se dotant d'un plan stratégique qui précise sa mission, sa vision, les valeurs qui sous-tendent son action, et qui établit ses grandes orientations aussi bien que les cibles à atteindre et les étapes à franchir pour y parvenir.



## Mission

PROTÉGER LE PUBLIC AU MOYEN D'UNE PRATIQUE NOTARIALE ACTUELLE ET DE QUALITÉ.



## Vision

ÊTRE UN PARTENAIRE INCONTOURNABLE – AGILE ET EFFICIENT – DU MILIEU JURIDIQUE ET DE SA TRANSFORMATION AU BÉNÉFICE DU PUBLIC.

# Valeurs



## → Audace

Je mise sur la proactivité et la créativité pour faire face aux changements, relever les défis et réaliser des projets visionnaires et porteurs.



## → Collaboration

Je favorise les interactions constructives, dans un esprit d'entraide et de confiance, en faisant preuve d'écoute, de respect, d'adaptation, et en partageant mes connaissances.



## → Dépassement

Je contribue activement à la responsabilité sociale qui incombe à l'organisation, en respectant des normes de qualité élevées et en cherchant à m'améliorer constamment.



## → Engagement

J'adhère à la vision de l'organisation, je la communique et je suis une source d'inspiration par mes actions.



## → Innovation

J'optimise mes façons de faire et l'utilisation des ressources à ma disposition afin de maximiser l'impact de notre organisation sur la société.

# Les trois orientations 2022-2025

1

## Améliorer l'intelligence organisationnelle

- **Améliorer** l'efficacité (opérationnelle et de gouvernance) et assurer la transformation numérique de l'organisation
- **Préparer** la relève et vivre la culture organisationnelle

2

## Actualiser la pratique professionnelle pour répondre aux besoins évolutifs de la société

- **Encadrer** l'évolution de la pratique du notariat
- **Assurer** le maintien d'une profession de grande qualité
- **Encadrer** la transformation numérique de la profession
- **Revoir et uniformiser** l'approche et les pratiques d'affaires de l'inspection, et passer d'une approche coercitive à une approche de *coaching*

3

## Affirmer le rôle sociétal de la Chambre

- **Mieux faire comprendre** le rôle du notaire et son importance pour la société aux différentes parties prenantes
- **Organiser** des campagnes de sensibilisation aux risques associés à un manque de protections juridiques
- **Positionner** la Chambre auprès de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de justice lors des grandes réformes du droit
- **Renforcer** le sentiment d'appartenance au sein de la profession notariale
- **Mettre en valeur** l'impact social de la Chambre et de la profession

# 1

**Améliorer  
l'efficacité  
(opérationnelle et  
de gouvernance)  
et assurer la  
transformation  
numérique de  
l'organisation**

	2022 2023	2023 2024	2024 2025	2025 +
<b>A   Améliorer l'efficacité (opérationnelle et de gouvernance) et assurer la transformation numérique de l'organisation</b>				
1 Se recentrer sur la mission se départissant, de manière diligente et structurée, certaines activités satellites et en ajustant la structure organisationnelle en conséquence				
2 Assurer la sécurité de nos actifs informationnels				
3 Mener à terme les projets de virage numérique interne en cours				
4 Accroître le libre-service en ligne pour nos clientèles				
5 Permettre l'encadrement et la supervision de la profession numérique (notaires ayant réalisé leur transformation numérique)				
6 Réviser la gestion des comités				
7 Se doter des mécanismes de veille en continu pour pouvoir saisir les opportunités et contrer les menaces potentielles				
<b>B   Préparer la relève et vivre la culture organisationnelle</b>				
1 Améliorer la communication et la vie organisationnelle				
2 Vivre les valeurs de la Chambre				
3 Planifier la relève				
4 Bonifier le parcours professionnel des employés et en favoriser le déploiement				

# 2

Actualiser la pratique professionnelle pour répondre aux besoins évolutifs de la société

# 3

Affirmer le rôle social de la Chambre

	2022 2023	2023 2024	2024 2025	2025 +
<b>C   Encadrer l'évolution de la pratique du notariat</b>				
1 Actualiser le référentiel de compétences	—			
2 Communiquer la vision du notariat qui découlera du nouveau référentiel de compétences et susciter l'adhésion à cette vision	—	—	—	—
3 Identifier les profils à risque à l'aide de données probantes			—	—
4 Déterminer et mettre en œuvre les moyens et les mesures pour améliorer la pratique des notaires ayant des profils à risque		—	—	—
<b>D   Assurer le maintien d'une profession de grande qualité</b>				
1 Réviser le parcours d'intégration à la profession		—	—	—
2 Réévaluer la possibilité d'implanter, pour certains champs du droit notarial, des accréditations associées à une offre de formations obligatoires supplémentaires			—	—
3 Assurer le développement des compétences en lien avec la gestion des risques, la complexité du droit et le nouveau référentiel de compétences		—	—	—
<b>E   Encadrer la transformation numérique de la profession</b>				
<b>F   Revoir et uniformiser l'approche et les pratiques d'affaires de l'inspection, et passer d'une approche coercitive à une approche de coaching</b>		—	—	—
	—	—	—	—
	—	—	—	—
<b>G   Mieux faire comprendre le rôle du notaire et son importance pour la société aux différentes parties prenantes</b>				
<b>H   Organiser des campagnes de sensibilisation aux risques associés à un manque de protections juridiques</b>			—	—
<b>I   Positionner la Chambre auprès de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de justice lors des grandes réformes du droit</b>			—	—
	—	—	—	—
<b>J   Renforcer le sentiment d'appartenance au sein de la profession notariale</b>				
<b>K   Mettre en valeur l'impact social de la Chambre et de la profession</b>				

# 1

## Améliorer l'intelligence organisationnelle

# A.1 | Se recentrer sur la mission

en se départissant, de manière diligente et structurée, de certaines activités satellites et en ajustant la structure organisationnelle en conséquence

## DESCRIPTION

L'atteinte de l'efficacité et la recherche de l'agilité dont fait mention la vision du plan stratégique plan stratégique requièrent que la structure actuelle de la Chambre des notaires du Québec soit revue et que ses activités soient recentrées sur sa mission.

La simplification des tâches et l'optimisation de l'utilisation des talents, en fonction des pôles d'activités qui seront retenus, seront la base de la réflexion. À l'occasion de cet exercice, la définition des rôles et des responsabilités de chacun devra être documentée.

Ce chantier doit tenir compte des besoins opérationnels de l'organisation et non pas être motivée exclusivement par les orientations stratégiques, afin d'éviter des mouvements de structure à chaque nouveau plan stratégique.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Réduction du nombre de services dispensés par l'Ordre.
- Réduction des procédures de traitement de l'information (p. ex. une seule analyse d'un sinistre avec les différents enjeux abordés).
- Meilleure utilisation des talents selon leurs compétences.
- Actualisation des processus.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### 2022-2023

- Prioriser, puis cibler les activités à délester.
- Identifier les mouvements de services pouvant améliorer la cohésion et l'agilité dans les activités principales liées à la mission.
- Déployer les premiers mouvements de services et délester les activités non liées à la mission.



# A.2 | Assurer la sécurité de nos actifs informationnels

## DESCRIPTION

Cette activité vise à compléter le programme de sécurité TI 2021-2023 afin :

- D'améliorer le niveau de sécurité de son environnement technologique ;
- De mieux protéger l'entreprise contre des attaques informatiques et des vols/pertes de données ;
- De diminuer les risques engendrés par la nouvelle réalité que représente le télétravail ;
- D'augmenter le niveau de maturité de l'organisation en matière de sécurité informationnelle ;
- De réduire les impacts de la matérialisation d'un risque touchant les actifs informationnels de l'organisation.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Passage d'une évaluation du niveau de maturité de l'organisation en matière de sécurité selon les 14 domaines ISO 27002 de 0,93 à 2,3 sur un horizon d'un an et demi.
- % des employés ayant suivi les formations.
- % du délai de prise en charge et du traitement des incidents de sécurité.

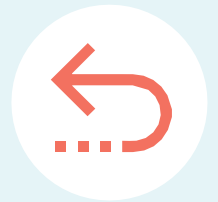
## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T4

- Planification et implantation des correctifs et mesures de sécurité selon l'architecture de sécurité cible, phase 1.
- Migration de la gestion et de la surveillance de la sécurité TI vers un service géré.
- Mise à jour de la structure de gestion des accès (répertoire, applications).
- Formations en sécurité aux membres de l'organisation.
- Optimisation de la gestion des accès (profil par poste / type de ressource).
- Optimisation de la gestion des fournisseurs en respectant la politique de sécurité.
- Mise en application de la gestion des risques de sécurité dans le cadre des projets.
- Renforcement de la sécurité physique.
- Contrôle et protection des postes de travail.
- Rédaction et implantation d'un plan de continuité des affaires.
- Développement d'un plan de gestion de crise pour les cyberattaques.

## ANNÉES SUBSÉQUENTES

- Optimisation du processus des demandes de soutien.
- Encadrement de l'utilisation des équipements mobiles.
- Mise en place d'un processus de gestion des incidents.





# A.3 | Mener à terme les projets de virage numérique interne en cours

## DESCRIPTION

Cette activité vise à réaliser les initiatives liées à la stratégie interne de virage numérique, entre autres :

- Assurer la gouvernance des données en encadrant leur utilisation ;
- Sécuriser le partage de données à l'interne et avec l'externe ;
- Réaliser la gestion des actifs numériques ;
- Augmenter la diffusion d'informations à travers un intranet (actualités, politiques et directives, procédures, etc.) ;
- Doter les employés d'un environnement de travail moderne ;
- Élaborer des tableaux de bord permettant l'actualisation et l'analyse de nos données sur demande afin de mieux guider nos actions.

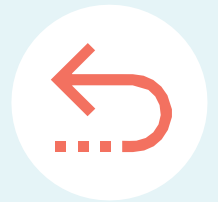
## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Optimisation de la disponibilité, de l'intégrité et de la confidentialité des actifs informationnels.
- Meilleure diffusion de la culture organisationnelle.
- Amélioration de la mobilité des employés.
- Prises de décisions facilitées (basées sur l'analyse des données de l'organisation).

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### 2022-2024

- Déploiement des outils de gestion documentaire et de collaboration dans chaque direction.
- Mise en place d'un portail intranet.
- Migration de l'environnement Azure Cloud FARP.
- Optimisation des espaces utilisés par la mise en place d'un environnement de bureaux partagés.
- Déploiement de tableaux de bord et indicateurs de performance dans chacun des services.
- Mise en place d'un portail de formation pour les employés.



# A.4 | Accroître le libre-service en ligne pour nos clientèles

## DESCRIPTION

Dans son virage numérique, la Chambre des notaires vise à :

- Optimiser l'autonomie des notaires
- Responsabiliser les notaires
- Moderniser ses technologies
- Faciliter ses échanges avec ses membres
- Mieux s'intégrer à l'écosystème juridique
- Éliminer les communications papier
- Réduire les délais de traitement
- Agir dans un environnement sécuritaire
- Réduire les risques de sommes à recouvrer

Pour ce faire, la Chambre entreprendra plusieurs initiatives de développement et d'intégration de solutions technologiques touchant ses principaux processus d'affaires qui impliquent les notaires.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Diminution des délais de traitement associés aux activités critiques touchant la mission de l'Ordre.
- Diminution du nombre d'appels à la Chambre.
- Diminution des montants dus à la Chambre.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### Activités complétées

#### RTM

- Traitement automatique et suivi des demandes de recherche et numérisation des rapports d'inscription.

### 2021-2023

#### AUTHENTIFICATION

- Mettre en place un système d'authentification unique basé sur le rôle de l'utilisateur.

#### MICROSITES TRANSACTIONNELS

- Déployer les comptes et les rapports annuels en fidéicommis, le registre des testaments et mandats, la modification des informations des notaires et la gestion des sociétés.

#### PAIEMENT EN LIGNE

- Mettre en place un processus de gestion unifié des paiements.

#### MON ASSURANCE

- Ajuster l'application afin de répondre au programme d'assurance en vigueur et au renouvellement 2022.

#### SYSTÈME DE GESTION DES APPRENTISSAGES (SGA)

- Mettre en place un portail pour les non-membres et intégrer le profil de formation des membres.

## ANNÉES SUBSÉQUENTES

#### MICROSITES TRANSACTIONNELS

Déployer le renouvellement et les cotisations annuelles, les directives médicales anticipées et la gestion de communication centralisée avec les notaires.



# A.6 | Réviser la gestion des comités

## DESCRIPTION

Revoir le rôle des comités internes et la pertinence de leurs structures actuelles afin de développer des synergies entre certains comités.

Supprimer le comité des normes professionnelles, et évaluer la formation de groupes de travail ou de comités ad hoc en fonction des besoins définis dans les priorités réglementaires, et en adaptant l'expertise selon le projet de réglementation.

Cela permettrait de faire avancer plusieurs projets en même temps et de diversifier l'expertise, et ainsi de gagner en efficacité et de mettre en place un comité de veille stratégique, qui surveillerait les changements dans l'environnement de la Chambre et aurait une action prospective, orientée vers l'anticipation et l'analyse des transformations à venir dans la société et la profession de notaire. Cette veille aurait pour but d'aider le CA dans ses prises de décisions.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Efficacité des comités : baisse des coûts de fonctionnement, moins de réunions pour un même résultat, satisfaction du CA.
- Expertise pertinente.
- Procédure de traitement des dossiers, qualité des processus.
- Taille du comité.
- Impact dans la profession et pour l'organisation.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T1

- Gouvernance du FEN : consultations et rapport d'un expert externe.
- CNP : réflexions et analyse à l'interne et par le CGÉ.

### T2

- CNP : recommandation du CGÉ au CA.
- Piste de réflexion : le comité du développement professionnel pourrait évoluer en un comité de veille stratégique.

### T3

- Gouvernance du FEN : recommandation du CGÉ au CA.
- Comité de veille stratégique : réflexions et analyse à l'interne et par le CGÉ.

### T4

- Comité de veille stratégique : recommandation du CGÉ au CA.



# B.1 | Améliorer la communication et la vie organisationnelle

## DESCRIPTION

La création d'une vie organisationnelle permet d'améliorer l'expérience des employés au sein de la Chambre et augmente leur engagement. Il s'agit d'établir un espace de travail favorisant la communication, la créativité et la productivité des employés à l'intérieur comme à l'extérieur du milieu de travail.

Il faudra donc mettre en place les outils nécessaires au développement de la communication et élaborer les encadrements qui favorisent un changement de culture.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Sondage de satisfaction aux employés.
- Mesure de l'engagement du personnel.
- Formations offertes aux gestionnaires.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2, T3, T4

#### SONDER LES EMPLOYÉS

- Cibler un format de sondage adapté à l'organisation.
- Rédiger le questionnaire et le soumettre à tous les employés.
- Partager les résultats et actions T3 2022.
- Implanter des entretiens de fidélisation (*stay interviews*) T4 2023.

### T2

- Former les gestionnaires à la gestion à distance, à la gestion du personnel, etc.

### T3

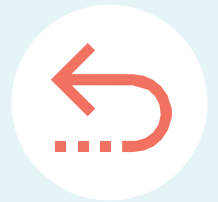
- Bonifier l'intranet.

## EN CONTINU

- Mettre en place des événements sociaux.
- Faire vivre l'intranet.

## ANNÉES SUBSÉQUENTES

- Faire l'analyse afin de cibler un logiciel de sondages récurrents.
- Bonifier l'intranet – phase 2.
- Implanter un outil de suivi de la satisfaction des employés.



# B.2 | Vivre les valeurs de la Chambre

1

## DESCRIPTION

Afin de bien ancrer les valeurs dans la culture organisationnelle, il importe de les intégrer au processus d'évaluation du rendement des employés.

L'évaluation de rendement sera donc dorénavant basée tant sur l'atteinte des objectifs que sur les compétences personnelles et professionnelles des employés. Ces compétences sont elles-mêmes basées sur les valeurs organisationnelles.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Implantation et suivi du nouvel outil.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

- Mise en œuvre du plan de communication.
- Établissement du nouveau formulaire d'évaluation de rendement.
- Réaliser la formation des membres du comité de direction (CODI).
- Réaliser la formation globale.
- Implanter et faire le suivi.



# B.3 | Planifier la relève

1

## DESCRIPTION

L'exercice de gestion et planification de la main-d'œuvre (GPMO) a permis de constater que de nombreux départs à la retraite sont prévus au cours des quatre prochaines années. Il est donc primordial que la Chambre s'assure de préparer les employés à prendre la relève des postes clés.

Ce faisant, la Chambre accompagnera ses employés et identifiera les possibilités qui s'offrent à eux dans l'organisation, ce qui constitue en soi une source de mobilisation.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Implantation des plans de relève et suivis.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

- Identifier les relèves potentielles aux postes clés.
- Déterminer les besoins de formation en fonction des relèves ciblées pour chaque direction.
- Analyser les besoins globaux de formation et évaluer la nécessité d'un soutien externe.

### T3

- Élaborer un plan de relève global et par direction.
- Préparer un calendrier.
- Présentation au comité de direction (CODI).
- Présentation aux employés touchés.

### T4

- Implantation et suivi.



# B.4 | Bonifier le parcours professionnel des employés et en favoriser le déploiement

1

## DESCRIPTION

Pour atteindre ses objectifs, la Chambre des notaires ne peut compter que sur ses ressources humaines, qui sont sa ressource première.

Les processus et encadrements touchant le cycle de vie professionnelle des employés ont un impact direct sur la mobilisation, la rétention et le bien-être des employés, qui, eux, ont un impact direct sur l'efficacité et l'efficience de l'organisation.

De plus, dans le contexte actuel, il importe également de rester attractif sur le marché.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Implantations complétées.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

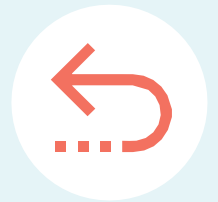
#### PROCESSUS ARRIVÉES-DÉPARTS

- Présenter au comité de direction (CODI) les rapports, le processus établi et les documents à utiliser.
- Former les intervenants clés au nouveau processus (secrétaires principales, chefs, technologie de l'information).
- Implantation et suivi.

### T1 et T2

#### TRAVAIL EN MODE HYBRIDE

- Consulter les syndicats concernant les paramètres d'application.
- Mettre à jour certaines politiques, le cas échéant.
- Analyser et élaborer les horaires en rotation.
- Présenter la directive aux employés.
- Implantation et suivi.



# 2

**Actualiser la pratique  
professionnelle pour répondre aux  
besoins évolutifs de la société**



# C.1 | Actualiser le référentiel de compétences

## DESCRIPTION

Le référentiel de compétences est l'outil qui rend compte des compétences qu'il est indispensable d'avoir développées avant de pouvoir obtenir un permis d'exercice. Ces compétences doivent, par la suite, être maintenues et actualisées, notamment en fonction de l'évolution de la profession, et ce, afin d'exercer des activités professionnelles de façon optimale et sécuritaire.

Le référentiel de compétences aide les professions à se définir et, dans une perspective de mobilité de la main-d'œuvre, entre autres, à se comparer avec des professions exercées dans d'autres territoires. En ce sens, l'actualisation du référentiel des compétences supportera l'amélioration de la qualité des savoirs de la profession.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Adéquation des compétences démontrées durant le stage et le référentiel de compétences.
- Développement de la relève en fonction de la pratique actuelle.
- Exercice réflexif pour le notaire en reprise d'exercice visant à permettre au comité responsable d'imposer la mise à niveau la plus appropriée.
- Adaptation des procédures d'inspection en fonction du référentiel de compétences.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T4

- Développer la grille d'évaluation de l'évolution des compétences lors du stage.
- Déployer un questionnaire pour les notaires en amont d'une inspection régulière et une grille d'évaluation des dossiers de l'inspecteur.



## C.2 | Communiquer la vision du notariat

qui découlera du nouveau référentiel de compétences et susciter l'adhésion à cette vision

Actualiser la pratique professionnelle pour répondre aux besoins évolutifs de la société

C. Encadrer l'évolution de la pratique du notariat

2

### DESCRIPTION

Avec le déploiement du nouveau plan stratégique et la mise à jour du référentiel de compétences des notaires, l'évolution de la pratique et de la profession bénéficiera de deux outils phares.

La profession doit comprendre la vision et les valeurs qui la sous-tendent. En ce sens, un travail de promotion doit être fait auprès des notaires.

Cela passera entre autres par des stratégies d'information et de pédagogie.

### BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Statistiques de consultation des contenus sur les plateformes.
- Sondage interne.

### OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

#### T1

- Présenter le nouveau plan stratégique aux employés et aux membres.
- Intégrer les éléments de base dans :
  - les activités de communication de la présidence ;
  - les plateformes de l'organisation.

#### T3

- Développer un plan de communication entourant l'annonce et le déploiement du nouveau référentiel de compétences.

### EN CONTINU

- Reprise des contenus pertinents par l'entremise d'*Entracte* et des médias sociaux.
- Intégration des messages clés dans les événements à venir.



# E | Encadrer la transformation numérique de la profession

## DESCRIPTION

Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2020, par arrêté ministériel, les notaires peuvent clore un acte notarié sur support technologique. Pour rendre cette pratique permanente, un projet est en cours afin de mettre en place les solutions technologiques nécessaires, notamment pour la conservation des actes notariés (greffe central), la migration des actes technologiques de la solution temporaire vers la solution permanente, et le règlement d'application découlant de la *Loi sur le notariat* (N-3).

De plus, l'encadrement des fournisseurs de solutions technologiques aux notaires et la réglementation concernant les dossiers, la comptabilité en fidéicommis, les registres de la Chambre et la déontologie seront revus afin, notamment, de répondre au nouvel environnement de la pratique numérique du notaire.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Entente avec le prestataire de service pour la solution de conservation.
- Version 1.0 du plan de migration des actes technologiques de la solution temporaire vers la solution permanente.
- Adoption du document d'orientation sur l'encadrement du numérique.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

- Choisir le prestataire de service pour administrer l'infrastructure de conservation.

### T3

- Définir les orientations pour modifier l'encadrement des fournisseurs.
- Terminer les consultations sur le projet de règlement sur l'acte notarié technologique et le greffe central et autres modifications de concordance.

### T4

- Adopter les orientations sur les modifications au Code de déontologie des notaires.
- Mettre en place le plan de migration des actes technologiques vers la solution permanente.

## EN CONTINU

- Déployer des activités d'accompagnement pour les notaires (plan de gestion du changement).



# F | Revoir et uniformiser l'approche et les pratiques d'affaires de l'inspection,

et passer d'une approche coercitive à une approche de *coaching*

2

## DESCRIPTION

L'inspection professionnelle est un pilier de la protection du public et donc une activité primaire de l'Ordre.

Souvent source d'anxiété chez les notaires, cette étape inévitable de leur carrière aurait avantage à être vue comme une occasion d'améliorer leur pratique.

Déployer une approche de type « coaching » dans cette activité névralgique donnera le ton pour l'ensemble de l'organisation.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Statistiques de consultation des outils Web.
- Sondage auprès des membres.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T1

- Présentation du plan de communication et adoption de celui-ci par l'ensemble des parties prenantes.

### T3

- Production des outils de communication et d'accompagnement.
- Refonte des avis d'inspection et création de guides s'adressant aux notaires inspectés.
- Création d'une brochure présentant notamment l'équipe de l'inspection, les types d'inspection et les autres activités du service.
- Déploiement d'outils tenant compte de la nouvelle approche.

### T4

- Ateliers de formation des inspecteurs sur l'approche d'accompagnement.



# 3

**Affirmer le rôle sociétal  
de la Chambre**

# G | Mieux faire comprendre le rôle du notaire

et son importance pour la société  
aux différentes parties prenantes

## DESCRIPTION

Les mythes, les perceptions et la méconnaissance entourant le réel rôle du notaire de même que la nature de son travail peuvent représenter un frein à une protection juridique adéquate, et teinter la relation de confiance entre une personne et le notaire.

Mieux faire connaître le travail du notaire et l'importance de son travail pour la société, c'est-à-dire :

- faire évoluer les perceptions et idées préconçues au sujet du notaire;
- démontrer la valeur ajoutée du notaire en le positionnant comme un allié dans la vie des individus et des organisations (privées ou publiques);
- promouvoir et mettre en lumière la contribution du notaire dans des sphères d'activités moins traditionnellement connues.

Donc, sans prétendre la transformer, il faut continuer de faire évoluer l'image publique de la profession.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Statistiques de consultation des plateformes Web.
- Augmentation du nombre de demandes d'information sur des sujets ciblés.
- Bonification des audiences et des actions médias sociaux.
- Sondage de reconnaissance spontanée et de notoriété.
- Augmentation de la sollicitation en lien avec des domaines moins traditionnellement reconnus.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T1

#### PUBLICITÉ

- Produire de nouvelles capsules publicitaires et campagne de vulgarisation.

### T2

#### VULGARISATION

- Développer les stratégies de positionnement.

### T3-T4

#### PUBLICITÉ

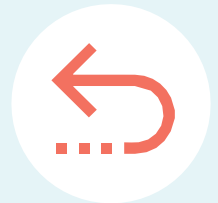
- Reprendre les diffusions publicitaires.

#### VULGARISATION

- Déployer des actions de marketing de contenu ciblé dans le cadre de l'offensive de communication.

#### RELATIONS PUBLIQUES

- Créer un nouveau bassin de porte-parole par domaine et région.
- Créer le plan de positionnement relations publiques.
- Déployer le plan de positionnement relations publiques.



# H | Organiser des campagnes de sensibilisation aux risques associés à un manque de protections juridiques

3

## DESCRIPTION

L'évolution des modèles traditionnels de vie (famille recomposée, achat immobilier en groupe...) génère des besoins de protection juridique inconnus ou méconnus selon le cas. Cela est encore plus vrai pour la génération des 20-45 ans.

En complément d'une augmentation de la connaissance du rôle du notaire, une sensibilisation aux risques est nécessaire auprès du public (surtout les tranches plus jeunes), le tout combiné à une mise en lumière des solutions possibles et des mécanismes disponibles.

L'éducation doit se poursuivre en continu, grâce aux campagnes de sensibilisation et à l'accompagnement des clientèles par la Chambre.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Statistiques de consultation des outils Web.
- Augmentation du nombre de demandes d'information sur des sujets ciblés.
- Bonification des audiences et des actions médias sociaux.
- Sondage et indice de connaissance des zones de risque.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

#### COMMUNICATION

- Bonifier les stratégies d'information Web et de positionnement numérique.

### T4

#### COMMUNICATION

- Déployer la stratégie de bonification Web et du positionnement numérique.

#### ACCOMPAGNEMENT CLIENTÈLES

- Poursuivre le déploiement de l'accompagnement de première ligne à l'interne par le service clientèle.
- Mettre à niveau l'outil Trouver un notaire.



# 3 | Positionner la Chambre auprès de l'ensemble des parties prenantes de l'écosystème de justice lors des grandes réformes du droit

## DESCRIPTION

Être un acteur incontournable, encourager l'évolution du droit afin qu'il demeure actuel et reflète l'état de la société. Cela en :

- témoignant de la pertinence de l'organisation comme levier de protection et de promotion de la sécurité juridique;
- augmentant la connaissance et la compréhension du rôle du notaire et de son importance comme moteur de l'évolution sociétale;
- actualisant l'image du notaire comme un professionnel ancré dans son temps;
- mettant en lumière les projets structurants réalisés pendant l'année pour soutenir l'évolution du droit et des pratiques (notamment les travaux de recherche et les mémoires);
- gagnant en agilité et en efficacité dans nos représentations.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Reprise médias traditionnels et médias sociaux.
- Augmentation du nombre de retombées proactives par rapport aux retombées réactives.
- Augmentation du pouvoir d'influence de la Chambre, notamment par la consultation de celle-ci par les instances gouvernementales et autres partenaires en amont des réformes du droit et de l'évolution des pratiques.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T1

- Déterminer les sujets d'intervention prioritaires 2022-2023 en collaboration avec le cabinet de la présidence et le Conseil d'administration.
- Mettre en place une stratégie d'intervention auprès des instances gouvernementales en vue des élections provinciales de l'automne 2022, en collaboration avec le cabinet de la présidence.

### T2

- Analyser l'orientation de la nouvelle législature et les priorités gouvernementales.
- Mettre en place un processus de prise de décision d'intervention modulable afin d'être plus agile selon la nature du dossier et les intervenants concernés.
- Établir une stratégie pour consolider la vigie d'actualité juridique et effectuer la coordination avec la profession.

### T3

- Créer un bassin de porte-parole et formation.
- Renouveler le bassin d'experts.





# J | Renforcer le sentiment d'appartenance au sein de la profession notariale

## DESCRIPTION

Bien que l'Ordre soit un régulateur de la pratique notariale, il est aussi le plus fort catalyseur d'appartenance.

Par ses communications constantes avec les membres, ses interventions publiques et sa participation active tant à la sphère sociale qu'à l'écosystème juridique, la Chambre influence le sentiment d'appartenance à la profession, ainsi qu'à elle-même.

La Chambre doit donc soigner ses interactions avec ses membres. En effet, même si différents sous-groupes seront ciblés au fil du temps, par exemple ceux arrivant dans la profession, l'ensemble des notaires devront percevoir un changement d'approche dans les échanges avec leur Ordre.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Taux de réponse aux appels d'intérêt (comités, consultation, activités, etc.).
- Sondage satisfaction des membres.
- Sondage de perception des nouveaux notaires.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T1

#### COMMUNICATION

- Optimiser le portail d'information aux membres (Espace notaire).

### T3

#### COMMUNICATION

- Développer ou optimiser les canaux de communication avec la profession en bilatéral.
- Développer des concepts (activités, prix, etc.) de reconnaissance de la profession.

### T4

#### COMMUNICATION

- Revoir la tonalité, la fréquence et les moyens des communications destinées à la profession qui émanent des services pour assurer une cohérence.
- Revoir le processus d'accueil des nouveaux notaires et la trousse d'accueil notaire numérique.

#### PROMOTION

- Augmenter le rayonnement de la profession à travers les campagnes de sensibilisation du public sur la protection juridique.



# K | Mettre en valeur l'impact social de la Chambre et de la profession

3

## DESCRIPTION

Mieux démontrer que la Chambre et ses 4 000 notaires membres sont des acteurs à impacts sociaux, et démontrer la valeur ajoutée de la mission de la Chambre, de sa vision et de ses différentes actions.

Démontrer les retombées positives sur la société de l'implication de la Chambre, des notaires et des initiatives financées grâce au FEN. Rendre compte des initiatives de développement durable de l'organisation et faire connaître les projets tout en s'assurant de créer du contenu qui stimulera la réflexion publique.

Cela en mettant en valeur les retombées de projets financés par le passé de manière à stimuler les demandes de financement de projets porteurs.

## BÉNÉFICES ATTENDUS / INDICATEURS DE PERFORMANCE

- Hausse de participation aux initiatives financées par le FEN.
- Hausse du taux de confiance envers la profession.
- Reconnaissance de la participation des notaires dans la vie sociale hors juridique.

## OBJECTIFS ANNUELS DE LIVRAISON

### T2

#### COMMUNICATION

- Développer des stratégies de promotion ciblée.

### T4

#### COMMUNICATION

- Mettre à jour en continu Notre Legs, le bilan social.
- Intégrer dans les relations publiques, la publicité et la promotion de l'organisation l'impact social de la Chambre et de la profession.
- Réviser les processus d'aide financière en matière de bourses d'études.



