

Déclaration de services aux citoyens

Adoptée par le Conseil d'administration

13 juillet 2023

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 protéger le public au moyen d'une pratique notariale actuelle et de qualité.

VALEURS ORGANISATIONNELLES

L'audace, la collaboration, le dépassement, l'engagement et l'innovation font partie intégrante de nos valeurs.

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

Collaboration : La Chambre 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 : La Chambre 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 : Les employés de la Chambre adhèrent à la vision de l'organisation, ils la communiquent et ils sont une source d'inspiration par leurs actions.

Innovation : La Chambre optimise ses façons de faire et l'utilisation des ressources à ma disposition afin de maximiser l'impact de notre organisation sur la société.

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 trois orientations :

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
- Améliorer l'attractivité et l'engagement de la profession

- 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
- Mettre en place des mesures préventives

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 protection juridique
- Mettre en valeur l'impact social de la Chambre
- Mettre de l'avant le projet « Accès au droit et à la justice »
- Améliorer l'expérience client pour les citoyens lors des recherches testamentaires
- Développer un volet « implication sociale » pour les employés de la Chambre

Le site Web de la Chambre, qui offre un accès direct à de l'information pertinente 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 notaire inscrit au tableau de l'Ordre répondant à ses besoins juridiques ou pour toute personne qui recherche un acte notarié;

Le service à la clientèle de premier niveau, majoritairement par téléphone et par courriel, qui offre de l'accompagnement pour toute question d'ordre général concernant le notariat et les services de la Chambre;

Les registres des dispositions testamentaires et des mandats, qui 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.

LES RECOURS

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

RECOURS DU PUBLIC

1. Manquements déontologiques / Recours disciplinaire

- Toute personne qui est 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 la législation et

réglementation professionnelle à laquelle il est soumis peut présenter 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 solliciter l'avis du [comité de révision](#) si elle n'est pas d'accord avec la décision;
- Une personne peut également déposer une [plainte privée au conseil de discipline](#).

2. Utilisation inappropriée des sommes ou biens reçus

- [Le fonds d'indemnisation](#) sert à indemniser jusqu'à concurrence de 200 000 \$* 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 de l'exercice de sa profession.

* Il est à noter qu'avec l'entrée en vigueur du nouveau *Règlement sur le fonds d'indemnisation de la Chambre des notaires du Québec*, le 9 avril 2020, l'indemnité maximale payable par le fonds d'indemnisation est passée de 100 000 \$ à 200 000 \$.

3. Faute ou erreur professionnelle

- Toute personne qui est d'avis qu'un notaire, dans le cadre de son mandat, a commis une faute ou une erreur professionnelle 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;
- 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.

4. 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 tenue.

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

Puisque l'accessibilité à l'information est un pilier majeur pour assurer la protection du public, la Chambre des notaires – par le biais de son centre de relations clients – s'engage à :

- À déployer ses activités courantes dans les heures d'ouverture :
 - Du lundi, mardi, jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h30,
 - Le mercredi de 10h15 à 12h et de 13h à 16h30
 - Le vendredi de 9h à 12h,
 - A l'exception des jours fériés et des congés des fêtes de fin d'année;
- À envoyer un accusé réception à toute demande qui lui est formulée dans un délai raisonnable;
- À 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;
- À informer le demandeur, à la suite d'une décision, des recours possibles;
- À protéger la confidentialité des renseignements qui lui sont communiqués et à ne permettre leur divulgation que lorsque la loi l'autorise;
- À tenir à jour son site Web et ses publications.

PLAINTES SUR LA QUALITÉ DES SERVICES OFFERTS PAR LA CHAMBRE

Une personne insatisfaite de la qualité des services offerts peut communiquer avec la Chambre des notaires par courriel à l'adresse plainte@cnq.org

ORGANISATION ET PLAN STRATÉGIQUE

La Chambre des notaires s'engage à rendre disponible son plan stratégique [sur son site Web](#).

© Chambre des notaires du Québec, 2023
101-2405, rue Stanley
Montréal QC H3A 2V4
Tél. : 514-879-1793 / 1-800-263-1793
Télé. : 514-879-1923
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.