

DOSSIER NOTAIRES

LA MÉDIATION
FAMILIALE

RESSOURCES HUMAINES

MOBILISATION
DES EMPLOYÉS

DROIT DES AFFAIRES

CONVENTION ENTRE
ACTIONNAIRES

VOIX DU CLIENT

DIVORCE
À L'AMIABLE

entracte



Notaires MÉDIATEURS

Créateurs d'ententes sur mesure

JE SUIS NOTAIRE

et pour mes assurances auto,
habitation et entreprise,
Sogemec Assurances est
le choix qui s'impose



Corporation
de service des notaires
du Québec

SOGEMEC et la Corporation
de service des notaires du
Québec ont négocié pour vous
un régime d'assurance auto,
habitation et entreprise*.

Pour vos autres besoins en assurance,
découvrez la gamme complète de protections
offertes par Sogemec

- Vie
- Invalidité
- Frais généraux
- Maladies graves
- Soins de longue durée
- Médicaments
- Maladie
- Dentaire



Nous sommes votre référence. Faisons connaissance.

1 866 350-8282
sogemec.qc.ca

Sogemec
ASSURANCES

*Une force conseil
créée par vous, pour vous*

DIRECTION ET RÉDACTION

Éditrice : Marie Lefebvre,

directrice, clientèles et communications

Rédactrice en chef : Kim Bélanger,

conseillère principale, marketing et communications

Collaborateurs : Suzie Archambault, Jean-François

Bertholet, M^e Catherine Bolduc, M^e Christian Crites,

Pierrette Desrosiers, M^e Antoine Fafard,

M^e Mariève Gagnon, M^e Nicolas Handfield,

Pascal Henrard, M^e Yvette Marie Kieran,

Sophie Lecoq, Geneviève Poulin

Journalistes : Emmanuelle Gril, Myriam Jézéquel

Coordination : Josée Lestage

Révision-correction : Suzanne Raymond

DESIGN

Conseil, direction de la création

et production photo : Eric Soulier

Conception et réalisation graphique :

Isabelle Salmon (numerosept.com)

IMPRESSION

Imprimerie Marquis

Président : M^e François Bibeau

Directeur général : Jacques Deforges

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'ORDRE

M^e Louis-Martin Beaumont

M^e Serge Bernier

M^e Stéphane Brunelle

M^e Nancy Chamberland

M^e Simon Duchaine

M^e Laurent Fréchette

M^e Robert Gagnon

M^e Dany Lachance

M^e Hugues Poulin

M^e Marie Tam

ADMINISTRATEURS NOMMÉS

Roland Larochelle, Guy Levesque,

France Maltais, Michel Verreault

RENSEIGNEMENTS

Abonnements : entracte@cnq.org

Publicité : Josée Lestage 514 879-1793

1 800 263-1793 poste 5212



Chambre
des notaires

Chambre des notaires du Québec
101-2045, rue Stanley - Montréal (Québec) H3A 2V4
www.cnq.org

Le magazine *Entracte* est publié quatre fois par année par la Chambre des notaires du Québec (printemps, été, automne, hiver). Les bureaux de l'administration sont situés à la Chambre des notaires du Québec. Ce numéro est tiré à 5 600 exemplaires. Dans le magazine, la forme masculine désigne aussi bien les hommes que les femmes. La mission principale de la Chambre des notaires du Québec est d'assurer la protection du public.

© Chambre des notaires du Québec. Le contenu du magazine *Entracte* est protégé par des droits d'auteur. Toute reproduction totale ou partielle, de façon imprimée, électronique ou autre, sans la permission préalable de l'éditeur est strictement interdite. Les opinions exprimées dans les textes n'engagent que la responsabilité des auteurs. Le fait pour un annonceur de présenter ses produits ou services dans le magazine *Entracte* ne signifie pas nécessairement que ces produits ou services sont endossés par la Chambre des notaires du Québec.

ISSN 1193-3763 (imprimé)
ISSN 2292-5783 (numérique)

Poste Canada, envoi de poste-publications,
n° de convention 40062799

Le magazine *Entracte* est également disponible
en version électronique sur le site cnq.org.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro, contenant
100 % de fibres postconsommation, fabriqué à partir d'énergie
biogaz et certifié FSC®, ECOLOGO, Procédé sans chlore
et Garant des forêts intactes.



juridique

8 Le notaire au cœur de la médiation familiale

13 Chronique PRD : le notaire arbitre, l'ADN de l'arbitrage en Amérique du Nord

14 La Commission citoyenne sur le droit de la famille : donner la parole aux citoyens pour faire avancer les choses

18 Histoire de notaire : M^e Yvette Marie Kieran

19 Contrat de services, contrat de confiance

20 La convention entre actionnaires : un outil sous-estimé

22 Brèves juridiques

déontologie

24 Accompagnement : prendre le temps de faire le point sur sa pratique

gestion

28 Mobiliser ses employés : par où commencer ?

32 Top 7 : conseils de notaires

34 Familles en affaires : quand les conflits non résolus s'invitent chez le notaire

techno

36 Sécurité informatique : infonuagique

39 Sécurité informatique : formations gratuites

tendances

40 La voix du client : divorce à l'amiable Mener les clients à bon port !

44 Leadership : les 3 C de l'influence

46 Caravane 360° : protéger les droits des aînés

48 Formation : apprendre ensemble



04 LE MOT DU PRÉSIDENT

05 ACTUALITÉS DE LA CHAMBRE

50 EN CHIFFRES : ALLÔ... QU'EST-CE QUE TU FAIS ?

Agir sur le terrain de la paix

Malgré qu'elles soient répétées des milliers de fois, certaines affirmations finissent par ne plus avoir force de vérité. Ainsi en est-il de la maxime *Si tu veux la paix, prépare la guerre*. Point n'est besoin d'être un grand sage pour constater que préparer la guerre n'amène pas la paix. Bien au contraire.

Le Code de procédure civile, en 2014, a opéré un changement radical de la culture juridique au Québec, en invitant les individus ayant un différend à commencer par négocier hors du système judiciaire. Cette notion signifie que les personnes en conflit sont les mieux placées pour trouver des solutions viables et satisfaisantes pour les deux parties. Une démarche qui leur offre, de surcroît, une participation active à la résolution du conflit et un contrôle réel sur ce qu'elles vivent.

CONTRIBUER À CHANGER LE MONDE

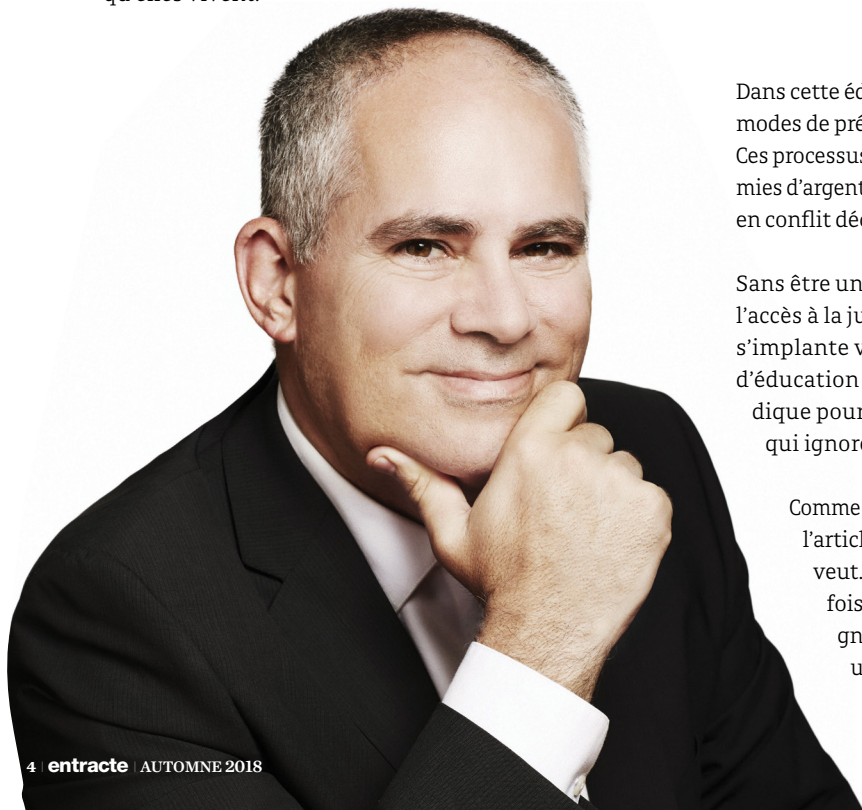
Comme médiateur familial depuis plus de vingt ans, j'ai été témoin de drames personnels de toutes sortes. Mon rôle fut d'aider les deux parties à bien identifier leurs besoins respectifs, à cerner l'objet de leur différend et à élaborer des solutions acceptables pour tous. À cet égard, je ressens une grande fierté d'avoir aidé beaucoup de gens à régler leur mésentente. En guidant mes clients sur la voie de l'écoute mutuelle, de la bienveillance, du respect et de la justice participative, je crois humblement avoir contribué à changer notre société par une approche pacifique.

« La paix n'est pas l'absence de guerre, c'est une vertu, un état d'esprit, une volonté de bienveillance, de confiance, de justice. »
– Spinoza

Dans cette édition d'*Entracte*, plusieurs articles traitent de modes de prévention et de règlement des différends (PRD). Ces processus alternatifs au tribunal permettent des économies d'argent, de temps, d'énergie et de stress, car les parties en conflit décident ensemble des meilleures solutions.

Sans être un remède à tout, ces mécanismes élargissent l'accès à la justice. Mais pour que la justice collaborative s'implante véritablement au Québec, il reste beaucoup d'éducation à faire, tant auprès de la communauté juridique pour accélérer ce virage, qu'auprès des citoyens qui ignorent l'existence de ces options.

Comme plusieurs notaires médiateurs l'expliquent dans l'article en page 8, ne s'improvise pas médiateur qui veut. Il faut des aptitudes et une formation. Toutefois, pour ceux et celles qui souhaitent accompagner leurs clients sur le terrain de l'entente, c'est une voie exigeante, mais combien valorisante. ●



Actualités

DE LA CHAMBRE

NOMINATIONS))) PUBLICATIONS))) CHIFFRES))) ZOOM SUR))) ÉVÉNEMENTS)))



**NOTAIRES TV :
L'AFFICHAGE
NUMÉRIQUE
DANS LES
SALLES
D'ATTENTE**

Une initiative de PME INTER Notaires appuyée financièrement par le Programme Notariat 2025 de la Chambre

Considérant que notre clientèle doit être éduquée sur toute l'étendue des services notariaux, PME INTER Notaires a développé, en collaboration avec Stingray, un outil servant à présenter l'éventail de services et produits notariaux offerts afin de favoriser les ventes croisées.

NOTAIRES TV est un projet d'affichage numérique au contenu de haut niveau répondant aux nouvelles tendances, accompagné d'un contenu créatif pouvant être diffusé dans toutes les études notariales du Québec. Le but : informer et éduquer les clients sur les produits et services des notaires, tout en les divertissant avec un contenu plus général (actualités, sports, météo, jeux-questionnaires, etc.), ce qui permet de conserver l'attention et d'améliorer l'expérience en salle d'attente. Information, éducation et divertissement.

NOTAIRES TV est disponible depuis novembre 2017. Nous commençons la promotion de cet important véhicule promotionnel et déjà plusieurs études ont confirmé leur intention d'adhésion. Jusqu'à maintenant, l'installation est finalisée dans neuf études à travers le Québec.

Le programme Notariat 2025, qui a été créé en 2014, avait pour but de soutenir les notaires dans la mise en œuvre de projets novateurs et adaptés à la réalité quotidienne du droit notarial. Les projets doivent être axés sur l'efficacité de la pratique quotidienne des notaires, la promotion de la qualité de leurs services professionnels, la valorisation de la profession notariale et son positionnement stratégique.

VISITE D'HAÏTI À LA CHAMBRE DES NOTAIRES



Le 20 juin, le président, M^e François Bibeau, accueillait une délégation de l'État haïtien à la Chambre. Cette visite, initiée par la Fédération canadienne des municipalités et la Ville de Montréal dans le cadre du projet d'informatisation du registre foncier d'Haïti, visait à faire connaître l'institution notariale québécoise, le fonctionnement de l'Ordre, les services de la Bibliothèque notariale ainsi que les registres des dispositions testamentaires et des mandats. Cette visite fut l'occasion d'échanger sur le rôle important que joue le notaire pour la protection des droits des citoyens.

INFONUAGIQUE : NÉGOCIATION CONJOINTE

L'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec ont réuni leurs efforts afin de décortiquer les offres du marché et de présenter une offre de services d'infonuagique clé en main assurant la sécurité des informations de leurs membres. Mission commune : la protection du public.

☞ Voir notre article en page 36.

Actualités DE LA CHAMBRE

NOMINATIONS))) PUBLICATIONS))) CHIFFRES))) ZOOM SUR))) ÉVÉNEMENTS)))

L'INSTITUT PACIFIQUE ET LA CHAMBRE : UN TANDEM INSPIRANT POUR LES JEUNES MÉDIATEURS !

Fort d'un partenariat privilégié avec la Chambre, l'Institut Pacifique démarre l'année scolaire avec la volonté de former encore plus d'élèves du primaire à la résolution de conflits et à la médiation.

Cette année encore, les écoles qui accueilleront les programmes de prévention et de résolution de conflits de l'Institut Pacifique destinés aux milieux scolaires pourront recevoir une reconnaissance des notaires dans le cadre de leur démarche.

En plus de remettre une plaque honorifique à tous ces établissements, la Chambre des notaires entend honorer plus distinctement les écoles ayant implanté le programme Vers le pacifique : la médiation par les pairs au primaire. Voici d'ailleurs les grands gagnants de l'édition 2017-2018 du concours Médiateurs à l'honneur :

- ◆ Équipe Or : École Jacques-Cartier (Sept-Îles)
- ◆ Équipe Argent : École des Ramilles (Blainville)
- ◆ Équipe Bronze : École de l'Arc-en-ciel (Laval)

Sélectionnées par un jury formé de notaires et d'un représentant de la Chambre, ces écoles lauréates se méritaient une éclatante bannière au printemps !

La médiation dès l'enfance

L'an dernier, 126 écoles ont eu la chance d'accueillir un notaire pour discuter de l'importance de la médiation. Dans la foulée des changements apportés au Code ci-



vil, une sensibilisation à la médiation dès le jeune âge s'avère un objectif souhaitable pour nos futurs citoyens. Dès l'automne, des actions conjointes seront donc prises afin de stimuler la participation des écoles et de faire connaître aux élèves de même qu'au grand public le rôle de la médiation.

Vingt ans de complicité entre l'Institut Pacifique et la CNQ

La rentrée 2018-2019 marque également les 20 ans de cette collaboration. Une relation solide et chaleureuse qui a bien pris racine et s'incarne maintenant chez toute une génération de jeunes médiateurs. Longue vie à cette fructueuse amitié !

Notaires, contactez-nous si vous désirez vous impliquer dans cette belle mission.



« CHRONIQUE DE L'EXPERT » DANS LE MAGAZINE PROTÉGEZ-VOUS

Depuis 2013, la Chambre des notaires a publié plus de 80 textes dans le magazine *Protégez-vous* sur différents points de droit. La « Chronique de l'expert » contribue à l'accès à la justice et au rayonnement de la profession.

En 2017-2018, encore une fois, nous battons tous les records de lectorat avec 316 884 lecteurs uniques et 342 206 pages vues ! En comparaison, l'année dernière, nous avions environ 250 000 lecteurs. Les autres partenaires ont approximativement 25 000 lecteurs annuellement.

pronotaire

en ligne

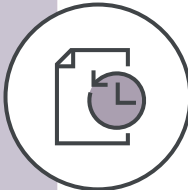
La solution de gestion d'étude évoluée pour notaires connectés



Travaillez d'où vous voulez, quand vous voulez
Sur ordinateur ou tablette.

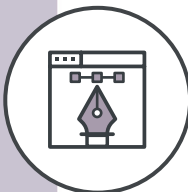


Protégez-vous des pertes ou fuites de données
Sur des serveurs sécurisés conformes aux exigences de la CNQ.



Accélérez l'ensemble de vos tâches quotidiennes

- Gestion de dossiers et facturation
- Comptabilité en fidéicommiss
- Transmission de documents



Profitez d'une plateforme éprouvée
Pronotaire en ligne offre la même interface et les mêmes fonctionnalités que la version locale du logiciel.



**ABONNEZ-VOUS
DÈS MAINTENANT !**

50\$/mois
par utilisateur

6 premiers mois
gratuits*

*Certaines conditions s'appliquent. Visitez pronotaire.com pour plus de détails.

pronotaire.com 1 800 862-5922

acceo



LE NOTAIRE AU CŒUR DE la médiation familiale,

LES NOTAIRES SE SONT TAILLÉ UNE PLACE DE CHOIX DANS
LE DOMAINE DE LA MÉDIATION FAMILIALE. PAS DE DOUTE, CELLE-CI
EST FAITE SUR MESURE POUR LES JURISTES DE L'ENTENTE!

◆ EMMANUELLE GRIL, journaliste



Dès qu'elle a été assermentée, M^e Marie-Ève Brown a souhaité se lancer en médiation familiale. Aujourd'hui, sa pratique est essentiellement concentrée dans ce domaine. « Les modes de prévention et de règlement des différends m'ont toujours tenu à cœur, c'est pour cette raison que j'ai choisi le notariat. Parce que les notaires assistent les deux parties, ils sont en quelque sorte prédisposés à agir en tant que médiateurs », fait valoir M^e Brown.

La notaire, qui pratique dans une étude à La Prairie, est également présidente de l'Association de médiation familiale du Québec. Elle estime que les membres de la profession ont un profil de conciliateur, et qu'ils utilisent cette habileté pour faire avancer les dossiers, quelle que soit leur nature. « C'est véritablement dans notre ADN », assure-t-elle.

LE NOTAIRE, UNE VALEUR AJOUTÉE

Un constat que ne contredira pas M^e Sylvie Arsenault, une pionnière aujourd'hui à la retraite qui a fait partie de la première cohorte de notaires formés comme médiateurs, en 1986. « À l'époque, nos professeurs



« L'avocat, de par sa formation, prend fait et cause pour son client, alors que le notaire se doit de rester neutre et impartial, une attitude absolument essentielle en médiation, parce qu'il faut trouver un terrain d'entente. »

M^e SYLVIE ARSENAULT

avaient effectué leur apprentissage aux États-Unis, où la médiation était plus développée. Ici, on en était encore aux balbutiements », se souvient-elle. Elle se rappelle qu'à ses débuts, ce mode de règlement des différends était peu connu, mais qu'il a pris son véritable envol lorsque le ministère de la Justice a commencé à offrir, en 1997, un accompagnement financier facilitant l'accès à la médiation pour les parents séparés.

Selon elle, l'approche notariale est un atout dans un contexte de médiation. « L'avocat, de par sa formation, prend fait et cause pour son client, alors que le notaire se doit de rester neutre et impartial, une attitude absolument essentielle en médiation, parce qu'il faut trouver un terrain d'entente », dit-elle.

M^e Dominique Lettre, notaire, médiatrice et arbitre de Longueuil qui œuvre en médiation familiale depuis plus de 20 ans, se rappelle pour sa part qu'à l'époque, la médiation était peu connue, autant de ses confrères et consœurs que de la population en général. « On me demandait si je faisais de la "méditation"! J'étais un

UN NOUVEAU CHAMP À EXPLORER EN CONTINUITÉ AVEC LA MÉDIATION

Depuis l'entrée en vigueur du paragraphe 7 de l'article 303 du nouveau Code de procédure civile, en février 2017, la demande conjointe en séparation de corps ou en divorce sur projet d'accord fait désormais partie des demandes qui sont traitées devant le tribunal selon la procédure non contentieuse.

De ce fait, s'il y a absence de litige entre les parties, le notaire pourra donc préparer et présenter la demande à l'amiable à la cour pour ses clients. Cette approche, qui repose sur une volonté de simplifier et d'améliorer l'accès à la justice, permettra donc, entre autres, à ceux qui le souhaitent de poursuivre leur dossier avec le notaire qui a réalisé la médiation. Ainsi, le notaire pourra mener le processus du début jusqu'à la fin.



« Il est nécessaire de bien se connaître

et de faire preuve d'un grand équilibre personnel. On doit garder les deux pieds sur terre pour pouvoir aider des personnes qui, elles, ont perdu pied. »

M^e DOMINIQUE LETTRE

peu comme une bête curieuse... Mais cela a complètement changé avec l'aide gouvernementale qui a favorisé l'accès à la médiation familiale. Aujourd'hui, tout le monde connaît au moins une personne dans son entourage qui y a eu recours », remarque-t-elle.

M^e Lettre croit que les notaires sont très bien placés pour être de bons médiateurs. « Dans les dossiers que nous traitons, nous sommes

habitué à travailler avec deux parties, à les amener à discuter pour trouver une entente satisfaisante pour tous, et ce, en dépit d'intérêts parfois opposés. Notre neutralité est un avantage qui nous apporte la confiance du public », dit-elle.

QUALITÉS RECHERCHÉES

Bien que les notaires présentent plusieurs aptitudes, il reste que l'on ne s'improvise pas médiateur. Outre la formation obligatoire pour porter le titre de médiateur accrédité, il faut également posséder certaines habiletés et compétences. « On ne se lance pas en médiation uniquement parce que les dossiers d'immobilier ne sont plus satisfaisants ! Il faut avoir les dispositions pour le faire; l'acquisition de connaissances n'est pas toujours suffisante, cela nécessite un vrai savoir-être », affirme M^e Lettre.

Elle mentionne en particulier une grande capacité d'écoute, de l'empathie, ainsi qu'une bonne dose d'intelligence émotionnelle. « Il est nécessaire de bien se connaître et de faire preuve d'un grand équilibre personnel. On doit garder les deux pieds sur terre pour pouvoir aider des personnes qui, elles, ont perdu pied », ajoute M^e Lettre.

UNE ASSOCIATION À CONNAÎTRE

M^e Gilles Simart, notaire, médiateur agréé et arbitre accrédité, est également président de l'Association des notaires en PRD du Québec (ANPRDQ). Ce regroupement de notaires, qui a vu le jour en 2015, adhère aux principes des modes de prévention et de règlement des différends (PRD). Sa mission consiste à faire la promotion de la profession notariale ainsi que des modes de PRD auprès de la société et des autorités.

« Il faut rappeler qu'en matière de PRD, les notaires sont sur un pied d'égalité avec les avocats, à l'exclusion de la plaidoirie », dit-il.

Pour sa part, il pratique la médiation familiale depuis 2007 et la voit comme une bonne façon de résoudre les conflits dans la famille au sens large. « J'ai également développé la médiation pour les personnes âgées, que ce soit pour leurs besoins en matière de prestation de soins de santé, de logement, de problèmes dans les relations intergénérationnelles, de maltraitance ou de toutes autres questions juridiques », explique-t-il, ajoutant que la profession notariale est très bien positionnée pour favoriser la prévention et le règlement des différends à l'amiable, et ainsi contribuer à améliorer l'accès à la justice.



« L'écoute est indispensable », confirme M^e Danielle Beausoleil, notaire à Boucherville pratiquant en médiation familiale depuis 30 ans, et représentante de la Chambre des notaires au Comité des organismes accréditeurs en médiation familiale. « C'est très important, car les gens ont besoin de s'exprimer et d'être écoutés », souligne-t-elle.

Le contrôle de soi et la capacité de résister à la tentation de s'immiscer dans les décisions des parties sont tout aussi essentiels. « Il faut être convaincu que la décision que les conjoints ont prise pour eux-mêmes est la meilleure de toutes, y compris celle que le médiateur aurait personnellement privilégiée », mentionne M^e Lettre.

M^e Véronique Dinel, notaire à L'Assomption et membre du conseil d'administration du Centre de médiation et d'arbitrage notarial, abonde dans le même sens, et ajoute qu'il faut toutefois garder une certaine distance émotionnelle. « On ne doit pas juger ni imposer notre façon de faire. L'idée de base est que les conjoints trouvent par eux-mêmes leur propre entente et y soient partie



« On ne doit pas juger ni imposer notre façon de faire. L'idée de base est que les conjoints trouvent par eux-mêmes leur propre entente et y soient partie prenante. »

M^e VÉRONIQUE DINEL



prenante », souligne-t-elle. L'impartialité en toutes circonstances est donc de rigueur, ce qui demande parfois de mettre ses valeurs personnelles de côté pour laisser toute la place aux parties, remarque M^e Marie-Claude Munger, notaire à Chicoutimi. « Il est nécessaire d'amener les conjoints à comprendre l'esprit de la loi tout en sachant faire preuve de doigté, car dans un contexte de crise, les simples termes juridiques de "pension alimentaire" ou de "garde d'enfant" peuvent être blessants », observe-t-elle.

Par ailleurs, il est essentiel de laisser les gens cheminer à leur rythme, de ne pas tenter de leur apporter une solution toute faite, mais plutôt de les aider à la trouver. « C'est tout un apprentissage, car en tant que notaire, on est habitué à proposer un "remède juridique" aux problèmes qui nous sont exposés. En médiation familiale, cela ne fonctionne pas ainsi », prévient M^e Marie-Ève Brown. Une réalité qui fait dire à M^e Sylvie Arsenault qu'en médiation, « il faut aller au rythme du plus lent. La patience est de mise et on ne doit pas tenter d'accélérer le processus; au contraire, on doit s'adapter aux clients », remarque-t-elle.

DES DÉFIS ET DES ENJEUX

De l'avis des notaires consultés dans le cadre de cet article, l'un des grands défis en matière de médiation familiale demeure la maîtrise de compétences psycho-sociales. « En tant que juristes, nous possédons une formation en droit, mais il est indispensable de développer des habiletés en matière de psychologie, même si notre rôle ne relève pas de la psychothérapie », souligne M^e Munger. M^e Dominique Lettre estime que ces lacunes peuvent être compensées par de la formation et la supervision des dossiers par un médiateur d'expérience. « Cela dit, il est important de se rappeler que nous ne sommes pas là pour corriger des comportements, comprendre les échecs du passé ou cheminer dans le processus de deuil de la relation. Nous ne sommes pas des thérapeutes », insiste-t-elle.

M^e Munger précise également qu'au début de sa pratique en médiation familiale, elle considérait comme un échec le fait de n'avoir pas réussi à mener un dossier jusqu'au bout, mais qu'elle a depuis adopté une autre approche, plus constructive. « Il est important de se respecter et de savoir

diriger le dossier vers un autre professionnel si l'on constate que cela ne fonctionne pas avec nous », dit-elle.

De son côté, M^e Brown témoigne que la première année de pratique en médiation familiale peut s'avérer très exigeante : « Il faut se forger une carapace, faire preuve d'empathie mais sans s'impliquer personnellement. C'est nécessaire car cela peut être très lourd sur le plan émotionnel », note-t-elle. « Le défi est de se protéger et de garder une certaine distance, sans perdre sa sensibilité. Ce sont des dossiers exigeants, car on doit être présent à 100 %. Pour ma part, si j'ai réalisé quatre séances de médiation dans ma journée, je suis épuisée ! », confie M^e Lettre. Véronique Dinel conseille de continuer à se perfectionner dans tous les domaines, de façon à développer des compétences multidisciplinaires et une bonne boîte à outils. Un avis que partage Danielle Beausoleil, pour qui la formation continue devrait même être obligatoire en matière de médiation familiale. « L'issue d'une médiation repose sur différents facteurs, certes, mais la compétence du médiateur est un élément clé de la réussite. Après l'accréditation, il faut



garder ses connaissances à jour et les maintenir à la fine pointe, car on n'en sait jamais assez », selon elle.

UN LIEN PARTICULIER AVEC LES CLIENTS

Même si la médiation familiale comporte plusieurs défis et enjeux, les notaires soulignent son aspect valorisant. « Chaque couple est différent, il a sa propre histoire qui recèle une bombe potentielle... Mais lorsqu'il trouve un accord grâce à la médiation, celui-ci est généralement davantage respecté que s'il lui avait été imposé par un tribunal. Cela donne un grand sentiment de satisfaction en tant que notaire », explique M^e Sylvie Arsenault, qui observe que ce faisant, les parents donnent aussi un bel exemple à leurs enfants, un modèle dont ils peuvent tirer de la fierté : « On leur démontre que même en cas de différend et de chicane, il est possible de trouver un terrain d'entente », dit-elle.

Véronique Dinel confirme le côté valorisant de la médiation familiale. « Il arrive qu'au début des séances, les conjoints sont à couteaux tirés, et qu'au bout de trois rendez-vous, on les voit en train de se parler dans la salle d'attente... On en tire un grand sentiment d'accomplissement », témoigne-t-elle. D'ailleurs, plusieurs



« Il ne m'est jamais arrivé qu'un client m'écrive pour me remercier dans le cadre d'une hypothèque, alors que je reçois souvent des lettres en médiation familiale! »

M^e MARIE-ÈVE BROWN

clients expriment leur reconnaissance à leur notaire. « Lorsque la médiation s'est bien déroulée, il n'est pas rare que les couples viennent me serrer la main chaleureusement. Ils sont plus sereins au terme du processus. Plusieurs me demeurent fidèles et reviennent me voir pour leurs autres besoins juridiques », indique M^e Beausoleil. « Il ne m'est jamais arrivé qu'un client m'écrive pour me remercier dans le cadre d'une hypothèque, alors que je reçois souvent des lettres en médiation familiale! », conclut M^e Marie-Ève Brown, pour qui cette belle reconnaissance vaut de l'or. ●

MÉDIATION ET RÉGIME DE PROTECTION

En mars, l'Association de médiation familiale du Québec (AMFQ) a lancé un projet pilote de médiation en contexte de régime de protection, qui donne la possibilité aux proches d'un majeur inapte ou en voie d'être déclaré comme tel de participer gratuitement à une démarche de médiation.

Cette médiation prend son importance lorsqu'un conflit est susceptible d'éclater et de compromettre la mise en place ou le maintien d'un régime de protection, ou l'homologation d'un mandat de protection. « Cela pourrait ouvrir un champ de pratique intéressant aux notaires », mentionne M^e Marie-Ève Brown, présidente de l'AMFQ.

« En cas de conflit lors de l'ouverture d'un régime de protection par un notaire, le mandat doit alors être confié à un avocat. La médiation permet toutefois de laisser le dossier entre les mains d'un notaire médiateur familial, qui tentera de régler le litige », explique-t-elle.

Les proches de la personne concernée pourront être dirigés vers des médiateurs familiaux accrédités ayant suivi une formation de trois jours dans ce domaine. Si sa condition le permet, la personne inapte pourra aussi y participer. Une quarantaine de familles devraient pouvoir en bénéficier pendant la durée du projet pilote qui se déroulera en 2018.

MÉDIATION ET ADOPTION

Depuis le 16 juin, des séances de médiation familiale sont offertes gratuitement dans le cadre de la négociation d'une entente de communication en matière d'adoption. Plus précisément, la loi prévoit qu'une entente de communication peut être conclue par écrit entre l'adoptant et les membres de la famille d'origine, et ce, dans l'intérêt de l'enfant. Le médiateur familial peut aider ces personnes à parvenir à un échange de renseignements ou à établir des relations entre eux.



Contrat de confiance

Essentiel, le contrat de services instaure la confiance entre le notaire et son client. Comment ? En établissant précisément les honoraires et les déboursés à prévoir dans un dossier et en délimitant les gestes professionnels que le notaire posera ou ne posera pas. Que retrouve-t-on dans un contrat de services professionnels ?¹

◆ **SUZIE ARCHAMBAULT**, notaire, Publications
et **SOPHIE LECOQ**, chef, Bibliothèque notariale et Publications

Une fois que les parties se sont entendues, il est fortement suggéré de consigner le tout par écrit dans un contrat. Voici différents éléments qui peuvent s'y retrouver :

- Identification des parties
- Sujets abordés en entrevue
- Objet du contrat qui précise les services professionnels requis
- Limitations du mandat
- Date convenue pour réaliser la prestation professionnelle
- Montant des honoraires convenus et des débours à prévoir
- Modalités de paiement
- Situations de modification possible du contrat
- Clause de résiliation
- Signature du contrat

Dans un contexte de concurrence accrue, le contrat de services professionnels permettra ainsi de consolider les relations entre le notaire et le client et traduira le climat de confiance dans lequel celui-ci a été réalisé. ●

DES MODÈLES À VOTRE DISPOSITION

Afin d'outiller davantage les notaires, le Répertoire de droit / Nouvelle série offre depuis peu sept nouveaux modèles de contrats de services, dans la section Pratique notariale. Ceux-ci touchent **l'immobilier, le testament, le mandat de protection, la succession et la vente d'entreprise ou d'actions.**

D'autres modèles viendront s'ajouter dans les prochains mois, notamment : **projet d'accord et divorce à l'amiable, ainsi que les procédures non contentieuses.**

Un client très satisfait en parle à 3 personnes, alors qu'un client très mécontent le fait savoir à 20 personnes².

La Chambre des notaires reçoit 1 200 demandes d'information et traite 150 dossiers de conciliation par année. Évitez de faire partie de ces statistiques et signez un contrat de services professionnels.

1- Pour un texte détaillé sur le sujet, voir: BIBEAU, François, « Le contrat de service professionnel : précisez les attentes pour éviter les mauvaises surprises », (2008) C.P. du N. 69, 97.
2- « Customer Genius », Peter Fisk; voir aussi « Priorité client », Entracte, Été 2017, p. 50.



Donner la parole aux citoyens

POUR FAIRE AVANCER LES CHOSES

LANCÉE PAR LA CHAMBRE DES NOTAIRES EN AVRIL 2018, LA COMMISSION CITOYENNE SUR LE DROIT DE LA FAMILLE A SILLONNÉ LE QUÉBEC DURANT LES MOIS DE MAI ET JUIN DERNIERS AFIN DE RECUEILLIR LES PRÉOCCUPATIONS DES CITOYENS SUR LES ENJEUX TOUCHANT LA FAMILLE. RETOUR SUR CET EXERCICE DÉMOCRATIQUE AYANT PERMIS À DE NOMBREUX CITOYENS D'EXPOSER LEURS RÉALITÉS FAMILIALES.

➡ **M^e ANTOINE FAFARD**, notaire - recherche, Direction Secrétariat et services juridiques

UN BESOIN DE PARTAGER LEURS RÉALITÉS

L'objectif de la Commission était de donner la parole aux citoyens afin qu'ils aient une voix dans le débat sur la réforme du droit de la famille au Québec. Au total, c'est plus d'une centaine d'organismes et de particuliers qui se sont exprimés lors des auditions tenues dans six villes du Québec et par écrit. Ce chiffre démontre bien le besoin des citoyens de prendre part à la réflexion sur une éventuelle réforme du droit de la famille en exposant leur situation

personnelle et en relatant les problématiques qu'ils ont vécues.

DES PROBLÉMATIQUES CONCRÈTES LES TOUCHANT DIRECTEMENT

Le point de vue des citoyens a permis de ramener les discussions sur les difficultés concrètes rencontrées en matière familiale. Par exemple, plusieurs intervenants ont dénoncé le fait que la violence conjugale n'était souvent pas prise en compte lorsque venait le temps d'établir quel type de garde des enfants allait s'appliquer lors



Un élément constant se dégage des nombreux témoignages reçus, tant de la part des organismes que des particuliers : le système judiciaire actuel n'est pas adapté au droit de la famille.

de la rupture. Ainsi, plusieurs victimes de violence conjugale se sont fait imposer la garde partagée, ce qui permet à l'ex-conjoint de garder un contact avec elles et de continuer à leur imposer son comportement violent.

Plusieurs intervenants sont aussi venus exposer la détresse des hommes lors d'une séparation et leur sentiment à l'effet que le système de justice favorise toujours les femmes. Finalement, un autre problème dont les intervenants ont abondamment discuté est celui de l'aliénation parentale, où l'un des parents « monte » l'enfant contre l'autre dans des situations de rupture conjugale.

DES TÉMOIGNAGES TOUCHANTS

Deux témoignages particulièrement touchants ont été livrés lors des auditions de la Commission. Le premier est venu d'une femme ayant toujours vécu en union de fait et qui était maintenant séparée de son conjoint depuis trois ans. Elle avait auparavant accepté de changer de travail pour être plus souvent à la maison afin de s'occuper de son enfant, son conjoint l'assurant que c'était mieux ainsi. C'est avec beaucoup

de courage et d'émotion qu'elle est venue exposer son désespoir de se retrouver aujourd'hui avec presque rien en raison de l'absence de protection légale pour les conjoints de fait.

L'autre témoignage est venu d'une jeune femme issue de la procréation assistée, plus précisément d'un donneur de sperme. C'est avec aplomb qu'elle a relaté le parcours semé d'embûches des enfants nés de la procréation assistée lorsqu'ils veulent connaître leurs origines, besoin pourtant viscéral chez la majorité d'entre eux.

UN CONSTAT MARQUANT : LE SYSTÈME JUDICIAIRE N'EST PAS ADAPTÉ AU DROIT DE LA FAMILLE

En lançant la Commission sur le droit de la famille, la Chambre des notaires croyait principalement entendre les citoyens sur les problématiques rencontrées en lien avec les réalités d'aujourd'hui : absence de protection pour les conjoints de fait, homoparentalité, reconnaissance de la filiation des mères porteuses, maintien du lien entre l'enfant et les beaux-parents lors de la rupture, etc. Même si ces

sujets ont fait partie intégrante des discussions, un élément constant se dégage des nombreux témoignages reçus, tant de la part des organismes que des particuliers : le système judiciaire actuel n'est pas adapté au droit de la famille.

De l'accès à la justice déficient aux procédures judiciaires trop complexes en passant par la formation insuffisante des acteurs dans certains domaines, les citoyens se sont montrés très préoccupés par un système de justice qui ne répond plus à leurs besoins en matière familiale et qui doit impérativement être repensé.

UN RAPPORT ATTENDU

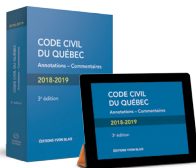
L'ensemble des témoignages entendus dans le cadre de la Commission a été consigné dans un rapport rendu public en août 2018. Avec ce rapport et celui du Comité consultatif sur le droit de la famille présenté au ministre de la Justice en juin 2015, le gouvernement québécois a tous les outils en main pour enfin moderniser le droit de la famille au Québec. Reste à voir si cette réforme tant attendue fera partie de ses priorités. ●

PHOTOS : ÉMILIE NADEAU



Chef de file de l'information juridique, Thomson Reuters conçoit des produits et services pleinement adaptés à la réalité notariale contemporaine. Alors que nos auteurs et collaborateurs exceptionnels décortiquent pour vous la législation en vigueur, nos outils technologiques conviviaux vous permettent d'aller de l'avant dans une industrie en pleine transformation.

www.marquedor.com
www.editionsyvonblais.com



Le Code civil au quotidien

Rédigé par une équipe chevronnée de professeurs et de juristes, cet outil pratique analyse en un seul volume l'ensemble du *Code civil du Québec*. Plus de 12 400 références jurisprudentielles et des milliers de références doctrinales sont intégrées aux commentaires pour avoir une vision complète d'une matière.

Besoin de formations ?

Droit immobilier, médiation, successions... Quel que soit votre domaine de pratique, vous trouverez certainement une formation en salle ou un webinar qui vous intéressera parmi la vaste offre de cours proposée par Éditions Yvon Blais. Un petit truc : réservez tôt pour profiter d'un rabais !



Quoi de neuf en copropriété divise ?

M^e Christine Gagnant rapporte les derniers développements jurisprudentiels dans la nouvelle édition de son ouvrage **La copropriété divise** en tenant compte de l'évolution de la pratique du droit de la copropriété. Les modifications aux articles du *Code civil du Québec* en copropriété y sont intégrées.



Tirez votre épingle du jeu

MARQUE D'OR

Générez plus de transactions

Marque d'or vous offre des solutions d'impartition et des solutions en ligne répondant à tous vos besoins en matière de constitution, d'immatriculation, d'organisation juridique, de modification, de rédaction juridique et de maintien pour tous les types d'entités peu importe la juridiction canadienne.

La référence : forfait d'abonnement sur mesure

La référence offre un forfait d'abonnement spécifique à l'exercice de la profession notariale au Québec. Ce forfait comprend entre autres plusieurs dizaines d'ouvrages doctrinaux en *Famille, Immobilier et biens, Contrat et Personnes et successions*.

C) A U S E
• TESTAMENT

Outil intelligent pour la production d'actes notariés

Clause Testament permet de produire vos actes avec plus de cohérence. L'outil ne répertorie aucun modèle, mais des clauses, libellées et commentées par M^e Michel Beauchamp, vous permettant d'assembler des actes notariés hautement précis, peu importe le degré de complexité de la dynamique familiale ou l'ampleur du patrimoine à considérer.

La référence



La Garde côtière et sa notaire

Le notaire se présente comme une figure rassurante : celle du diplomate empathique, du leader rassembleur, du conseiller juridique expert qui joue un rôle central dans les bonnes relations et l'harmonie de la société civile. Chacun a son histoire. Voici le témoignage de M^e Yvette Marie Kieran.

◆ M^e YVETTE MARIE KIERAN, notaire, Services juridiques, Garde côtière canadienne / Pêches et Océans Canada, Gaspé, Québec

Après avoir été en pratique privée et par un concours de circonstances, j'ai choisi de me perfectionner en droit maritime. J'ai obtenu, en 1998, un diplôme d'études supérieures spécialisées en droit des activités maritimes de l'Université de Bretagne Occidentale, en France. Depuis, je travaille aux Services juridiques du ministère des Pêches et Océans, plus particulièrement pour la Garde côtière canadienne.

Les tâches sont très variées. J'ai participé à plusieurs projets de rédaction ou d'amendements législatifs. Le plus récent, le projet de loi C-64 portant sur les épaves, les bâtiments (dont les navires) délabrés, abandonnés ou dangereux et les opérations d'assistance, est présentement à l'étape de la troisième lecture à la Chambre des communes.

Je donne aussi beaucoup de formation juridique aux employés de la Garde côtière, capitaines, membres d'équipage et autres. Les sujets incluent notamment le mandat de la Garde côtière, les pouvoirs des coordonnateurs maritimes de recherche et sauvetage, les pouvoirs lors d'interventions environnementales, les pouvoirs et obligations des



capitaines de bâtiments, le témoignage devant les tribunaux, la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, et la responsabilité de la Couronne.

J'assiste la Garde côtière dans la rédaction de directives aux propriétaires de bâtiments polluant ou risquant de polluer. Je négocie avec les avocats représentant ces bâtiments afin d'obtenir des lettres de garantie ou le remboursement des frais de la Garde côtière lors d'une intervention. En plus d'aider mes collègues plaideurs dans la préparation des procédures, de négocier des règlements à l'amiable, je rédige aussi des avis juridiques, des contrats et des ententes internationales. Un collègue notaire se charge des aspects plus traditionnels du notariat, soit les questions immobilières et contractuelles.

Comme mes « clients » sont situés partout au Canada, de Terre-Neuve à la Colombie-Britannique, mon travail se fait en anglais et en français. Et comme il faut aussi fournir de l'aide juridique lors d'urgences, il m'arrive de devoir oublier une nuit de sommeil ou un jour de congé.

Même si, après 19 ans, je commence à me lasser des voyages d'un bout à l'autre du pays qu'exige mon emploi, je ne regrette aucunement mon choix. Le monde maritime, et donc le droit maritime, est un univers à part, qui fonctionne selon ses propres règles. Dans ce contexte, un navire ou autre bâtiment est pour ainsi dire considéré comme une personne non humaine. Mon travail est donc fascinant et stimulant. ●

Faites-nous partager votre parcours : entracte@cnq.org



« J'assiste la Garde côtière dans la rédaction de directives aux propriétaires de bâtiments polluant ou risquant de polluer. »

M^e YVETTE MARIE KIERAN, qui a récemment reçu la plus haute distinction de la Garde côtière, soit une citation du Commissaire.



PAR
M^e CHRISTIAN
CRITES



Notaire
responsable
de la section
Prévention
et règlement
des différends au
sein de l'étude
Gagné Isabelle
Patry Laflamme
& associés,
notaires SENCRL
à Gatineau,
affiliée au réseau
PME INTER
Notaires
au Québec.

M^e Crites
est également
président du cercle
de l'Outaouais
de l'Institut
de médiation et
d'arbitrage du
Québec (IMAQ).

Mise en pratique des modes de prévention et de règlement des différends

Le notaire arbitre L'ADN de l'arbitrage en Amérique du Nord

En 1618, Champlain a demandé au roi que la justice en Nouvelle-France soit la plus simple possible, sans les « chicaneries et procédures » habituelles. En réponse à sa demande, Sa Majesté interdit aux avocats d'offrir leurs services à la colonie, décision ayant eu pour conséquence que seuls les notaires étaient invités à s'y établir. La haute autorité avait conféré aux premiers notaires le mandat d'assister les colons dans le règlement des conflits pouvant se développer entre eux. Une fois le conflit réglé, les notaires officialisaient l'entente au moyen d'un arbitrage notarié.

À cette époque, le terme « arbitrage » avait un sens large. Les divers modes de règlement des différends, tels la conciliation, la médiation ou l'arbitrage, pouvaient se confondre et se conclure par un arbitrage notarié. Bien qu'après la Conquête, l'organisation juridique anglaise ait bousculé la légitimité de ce modèle de justice, les notaires ont continué d'offrir leurs services aux Canadiens réfractaires aux fondements juridiques de la common law. De nos jours, l'arbitrage est un mode de règlement des différends mieux défini et aussi plus niché qu'il pouvait l'être à l'aube de la colonie.

L'arbitrage, par opposition aux tribunaux de droit commun, se démarque par sa capacité de répondre avec efficacité aux défis que posent certains conflits. Par exemple, certains différends présentent des détails complexes, plus techniques que légaux, impliquant souvent une expertise que le juge doit étudier et maîtriser, afin de trancher pour rendre un jugement. La procédure devient alors coûteuse en temps et en argent. Ainsi, il pourrait être approprié de recourir à un arbitre ayant l'expertise technique requise pour trancher un différend impliquant un potentiel vice de conception.



L'arbitrage trouve sa légitimité dans la loi ou le contrat. En 2018, le notaire se doit d'examiner la pertinence d'intégrer une clause d'arbitrage. Il devra au préalable considérer la complexité technique du sujet, la relation entre les parties, et les conséquences économiques ou commerciales de ne pas prévoir une solution autre que le tribunal pour régler un éventuel différend.

Il existe plusieurs variantes d'arbitrage : l'arbitrage en ligne, l'arbitrage sans plaidoirie, l'arbitrage de type « baseball », l'arbitrage non exécutoire (*non-binding*)... Chacune de ces variantes présente des avantages et des inconvénients. Il revient donc au notaire d'étudier ces modèles et de conseiller adéquatement ses clients.

Les défis liés à l'accès à la justice sont bien réels, et les justiciables sont à la recherche de solutions. Lors de la rédaction d'un acte juridique, le notaire dispose de plusieurs outils susceptibles de satisfaire ce besoin, dont la clause d'arbitrage. •

La convention entre actionnaires

UN OUTIL SOUS-ESTIMÉ

LA CONVENTION ENTRE ACTIONNAIRES RÉGIT L'ACHAT ET LA VENTE DES ACTIONS DE L'ENTREPRISE DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS. MAIS SI ON PRENAIT LE TEMPS D'ALLER PLUS LOIN ET D'ÉTABLIR LA RELATION ENTRE LES ACTIONNAIRES, AFIN DE PRÉVENIR D'ÉVENTUELS DIFFÉRENDS ?

✦ MARIÈVE GAGNON, notaire

LE PRÉAMBULE

La convention entre actionnaires est un document dans lequel les actionnaires d'une société déterminent les modalités d'achat et de vente de leurs actions dans différents contextes, tels le décès, l'inaptitude, la faillite, la discorde... Elle sert également à établir des balises, comme les clauses de non-concurrence et de non-sollicitation, ou encore à protéger les informations confidentielles de la société.

Les échanges entourant sa rédaction sont aussi le meilleur moment pour définir les forces de chacun ainsi que les objectifs à court, moyen et long terme. Les discussions devraient être axées sur la prévention des différends et non pas seulement sur la gestion de leurs conséquences.

Ne seriez-vous pas plus fiers de dire à vos clients, après la signature de la convention, qu'ils devraient s'y référer aussi souvent que possible, au lieu de leur dire : « Bonne chance, je vous souhaite de ne jamais vous en servir » ?

CHACUN SON RÔLE

Les entreprises québécoises étant majoritairement des PME, les rôles des actionnaires, des administrateurs et même parfois des employés sont souvent confondus.

Il est donc opportun de faire la distinction entre ces différents rôles, tous importants. Les décisions des administrateurs, par exemple, doivent être prises dans l'intérêt de la société, alors que les actionnaires agissent plutôt dans leur propre intérêt. Aussi, les controverses autour des activités quotidiennes de la société sont fréquentes. La discussion pourrait aller plus loin et établir le partage des

tâches de chacun si c'est approprié. Une autre incompréhension qui revient de façon récurrente est le partage des revenus lorsqu'un ou des actionnaires travaillent dans la société. La distinction entre le salaire et les profits de la société est souvent mal comprise. Afin d'éviter les malentendus, des dispositions relatives au partage des tâches et des revenus ainsi qu'à l'apport de chacun (en temps et en argent) pourraient être intégrées dans la convention. Si un actionnaire souhaite jouer un rôle plus passif, il serait important que ce soit clairement établi. Un contrat d'emploi pourrait être rédigé pour un autre actionnaire qui travaille activement au sein de la société, afin d'établir ses tâches et ses obligations. Ainsi son salaire n'en serait pas un de complaisance qui pourrait irriter ses coactionnaires.

LE BON MOMENT

Tous les moments sont bons pour discuter d'une convention entre actionnaires, mais le meilleur moment reste au début de l'association pour établir les bases de l'entente qui unit les actionnaires. Les négociations sont souvent plus neutres à ce moment puisqu'il n'y a pas d'historique de conflit entre eux.

UNIR LES FORCES POUR RÉUSSIR

ET SI ON ENVISAGEAIT DE TENIR COMPTE DANS LA CONVENTION DES RAISONS AYANT CONDUIT LES ACTIONNAIRES À UNIR LEURS FORCES DANS LA SOCIÉTÉ ? CETTE ÉTAPE EST LE BON MOMENT POUR EUX DE FORMULER LEURS ATTENTES ET LEURS APPRÉHENSIONS FACE À L'ENTREPRISE ET À LEURS COACTIONNAIRES. QU'ON DÉCIDE OU NON D'EN FAIRE MENTION À LA CONVENTION.



De plus, au début, les parties envisagent de se retrouver autant d'un côté que de l'autre de l'application potentielle d'une disposition. Il serait même opportun d'ajouter à la convention une clause de médiation en cas de différends.

EN HARMONIE AVEC LES AUTRES DOCUMENTS

Il est également important de rédiger la convention conjointement avec les règlements de la société afin de ne pas établir de dispositions contradictoires. De plus, la révision du testament, du contrat de mariage et du mandat de protection des actionnaires est souhaitable afin de s'assurer que leurs intentions concernant la cession des actions en cas de décès soient convergentes.

Il est important de sensibiliser les clients à l'importance de nommer, dans le mandat de protection, la meilleure personne pour gérer les actions de la société. Cet aspect n'est pas à négliger, puisque les actions font

Ne seriez-vous pas plus fiers de dire à vos clients, après la signature de la convention, qu'ils devraient s'y référer aussi souvent que possible, au lieu de leur dire : « Bonne chance, je vous souhaite de ne jamais vous en servir » ?

partie du patrimoine de l'inapte et que le mandataire à l'ensemble des biens sera chargé de les administrer. Le mandat pourrait prévoir une section distincte pour la gestion des actions.

ÉQUILIBRE ENTRE PRÉVISIBILITÉ ET FLEXIBILITÉ

Il est difficile de se projeter dans le futur et de tenter de prévoir toutes les éventualités. Les notaires sont les gestionnaires de conflits par excellence, c'est donc le moment de gérer les conflits potentiels. **Il faut garder en tête que les entreprises évoluent et les mentalités aussi.** Une convention pourrait être rédigée

pour une période de cinq ans dans le cas d'une entreprise en démarrage, et pour une période de dix ans dans le cas d'une entreprise familiale établie depuis cinquante ans. Ouvrir la discussion en demandant au client pour quel horizon de temps il est raisonnable d'établir la convention facilitera les réflexions.

Les échanges entre les actionnaires pour en arriver à la convention finale pourront certainement éviter des malentendus puisque les attentes et les objectifs de chacun auront été dits et entendus. Toutes leurs énergies pourront alors être dirigées vers la croissance de leur entreprise. ●

Brèves JURIDIQUES

NOMINATIONS))) PUBLICATIONS))) CHIFFRES))) ZOOM SUR))) ACTUALITÉS)))



COPROPRIÉTÉS DIVISÉES : DU NOUVEAU EN MATIÈRE D'ASSURANCE

Le projet de loi n°141 a été adopté le 13 juin dernier. Il contient des nouvelles règles en matière d'assurance des copropriétés divisées.

DE NOUVELLES OBLIGATIONS POUR LES PROMOTEURS ET LE SYNDICAT DE COPROPRIÉTÉ

Cette loi vient créer de nouvelles obligations pour les promoteurs et le syndicat de copropriété. Voici quelques-unes de ces obligations :

- effectuer une évaluation de l'immeuble tous les cinq ans par un membre d'un ordre professionnel à être déterminé par règlement;
- pour le syndicat, constituer un fonds d'autoassurance affecté au paiement des franchises prévues au contrat d'assurance qu'il souscrit et à la réparation du préjudice occasionné aux biens dans lesquels le syndicat a un intérêt assurable, lorsque le fonds de prévoyance ou une indemnité d'assurance ne peuvent y pourvoir. Ce fonds est financé par des cotisations des copropriétaires;
- fournir aux copropriétaires une description des parties privatives suffisamment précise pour que les améliorations apportées par les copropriétaires soient identifiables.

Les dispositions transitoires du projet de loi n°141 prévoient l'entrée en vigueur de ces nouvelles obligations à plusieurs dates différentes. Ainsi, certaines entreront en vigueur lors de l'adoption de règlements par le gouvernement. Les nouvelles obligations en matière de copropriétés divisées étaient contenues au départ dans le projet de loi n°150, mais en furent retirées plus tôt cette année. La Chambre avait commenté les dispositions contenues dans ce projet de loi*.

* Pour consulter les mémoires de la Chambre sur les projets de loi n°150 et n°178, aller à cnq.org sous l'onglet Publications et dans la section Mémoires.

◆ M^e ANTOINE FAFARD, notaire - recherche, Direction Secrétariat et services juridiques

À VENIR : UN REGISTRE DES CONTRATS D'ARRANGEMENTS FUNÉRAIRES PRÉALABLES



Le projet de loi n°178 mettant en place des mesures pour augmenter la protection des consommateurs québécois a été adopté le 6 juin 2018. Il contient des dispositions visant la création d'un registre des contrats d'arrangements funéraires préalables et des contrats d'achat préalable de sépulture. La Chambre avait participé à la consultation particulière tenue dans le cadre des travaux entourant ce projet de loi et déposé un mémoire qui traitait, entre autres, du registre. Les modalités de fonctionnement et les conditions relatives à ce registre seront déterminées dans un règlement qui sera publié prochainement. La Chambre surveillera de près ce dossier et informera les notaires de son évolution.

CONSULTATION DES ASSURANCES INDIVIDUELLES SUR LA VIE PAR LES NOTAIRES



L'Autorité des marchés financiers (AMF) sera bientôt obligée de tenir un registre sur les assurances individuelles sur la vie. Les notaires et les avocats pourront accéder aux informations qui y seront contenues. Pour ce faire, ils devront toutefois avoir reçu le mandat de la part de certaines personnes, notamment le liquidateur de la succession, un héritier, un successible ou un bénéficiaire de l'assurance-vie.

ÉTUDE
GÉNÉALOGIQUE



SAVARY

Recherche internationale d'héritiers
Généalogie successorale

Recherche et localisation
d'héritiers

Recherche de
propriétaires fonciers



Recherche de
bénéficiaires
d'assurance-vie

Localisation
de légataires
testamentaires
ou de liquidateurs

Correction de titres,
localisation vendeur
ou héritiers

Christophe Savary

www.etude-savary.com | info@etude-savary.com 819 376-7037

ecostorus
ENTREPOSAGE

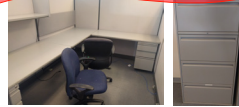
VENTE DE MOBILIER

CLASSEURS GARDEX NEUF
4 - TIROIRS LATÉRALE LÉGALE

PRIX IMBATTABLES



Réduction Jusqu'à 40%



ECOSTORUS pour
d'Entreposage et d'Archivage

TROIS NIVEAUX DE SERVICE

CONCIERGE • VIP • ROYAL



Solutions conviennent aux
Notaires, Avocats, Comptables,
Médecins & aux autres Professionnels

Chauffé & Ventilé
Protection d'Incendie Intégrée
Système Multicouches



Surveillance 24/7
Alarmes Vol et Feu
Caméras Int. & Extérieures
Accès par Clé Contrôlée

Numérisation • Indexation • Déchetage

ACCESSIBILITÉ • FLEXIBILITÉ • SÉCURITÉ

9235 Rue Thimens, Pierrefonds, QC H8Y 0A1 (514) 333-9235

www.ecostorus.com info@ecostorus.com


FINANCIÈRE DES
PROFESSIONNELS

fprofessionnels.com

LA PLEINE ADMINISTRATION
DE VOS FINANCES EST PLUS
SIMPLE AVEC NOUS.

PASSEZ CHEZ VOTRE CONSEILLER.

CONSULTEZ DES EXPERTS QUI VOUS COMPRENNENT.

1 844 866-7257



Corporation
de service des notaires
du Québec

Notre actionnaire depuis 1985

GESTION DE VALEURS

Financière des professionnels inc. détient la propriété exclusive de Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. et de Financière des professionnels – Gestion privée inc. Financière des professionnels – Fonds d'investissement inc. est un gestionnaire de portefeuille et un gestionnaire de fonds d'investissement qui gère les fonds de sa gamme de fonds et offre des services-conseils en planification financière. Financière des professionnels – Gestion privée inc. est un courtier en placement membre de l'Organisme canadien de réglementation du commerce des valeurs mobilières (OCRCVM) et du Fonds canadien de protection des épargnants (FCPE) qui offre des services de gestion de portefeuille.



L'inspection professionnelle

PRENDRE LE TEMPS DE FAIRE LE POINT SUR SA PRATIQUE

POUR PROTÉGER LE PUBLIC, L'INSPECTEUR DOIT S'ASSURER QUE LES NOTAIRES RESPECTENT LES NORMES DE LA PROFESSION. MAIS LE SOUCI DE PROTÉGER LES NOTAIRES EUX-MÊMES DE PLAINTES ÉVENTUELLES N'EST PAS EN RESTE. VÉRIFICATION ET ACCOMPAGNEMENT : DEUX FONCTIONS QUE LES INSPECTEURS CONJUGUENT DANS LE MEILLEUR INTÉRÊT DE TOUS... TABLE RONDE. ➡ MYRIAM JÉZÉQUEL, journaliste

DES PARCOURS VARIÉS

Avant de rejoindre les rangs de l'inspection à l'interne, M^e Karine Vézina œuvrait dans le domaine des droits de la personne et avait envisagé de se diriger vers le service social. Qu'est-ce qui l'a motivée à faire le saut ? « J'avais envie d'aider la profession en donnant des outils aux notaires. » Le travail précédent de M^e Martin Breton au Fonds d'assurance responsabilité professionnelle – et sa connaissance des situations de crise – l'a préparé et encouragé dans l'exercice du droit préventif. Quant à M^e Jean-Yves Guimond, il n'aurait jamais imaginé endosser ce rôle jusqu'à ce qu'un collègue l'incite à poser sa candidature alors qu'il travaillait au service du Développement de la profession. Il découvre ainsi la gentillesse de ses collègues inspecteurs, dont il avait une peur bleue !

« On n'a pas l'émotion du dossier. On ne cherche pas de clients ou un meilleur salaire. On leur apporte des conseils dénués d'intérêt personnel. »

M^e JEAN-YVES GUIMOND

Selon eux, lesquelles de leurs qualités sont valorisées dans leur profession ? Les réponses convergent : écoute, rigueur et empathie (ou l'aptitude à se mettre à la place des notaires).

À L'IMAGE D'UN PHOTOGRAPHE

C'est à l'inspecteur que revient la tâche de vérifier les comptes en fidéicommis,



la tenue des actes et de l'étude, l'exercice du devoir de conseil et le respect de la déontologie. Même si l'esprit de prévention est au cœur de leur mission de surveillance, c'est le costume de « police » de la Chambre qui colle souvent à la peau des inspecteurs, en raison de leur pouvoir de signalement au syndic. Un cliché qui irrite. « Il y a une erreur de perception parce que moi, je ne joue pas à la police. Je suis comme un photographe, dit M^e Guimond. Quand j'arrive, je prends une photo de la pratique du notaire, avec des dossiers que j'ai choisis », illustre-t-il. Certains notaires se révèlent plus « photogéniques » que d'autres, ajoute-t-il en souriant. M^e Vézina adoucit pour sa part le côté punitif de « la police » en la comparant « aux escouades de prévention au sein des écoles. Ce n'est pas juste donner des contraventions. L'inspection, c'est principalement de l'accompagnement et de la prévention, toujours dans le but que les notaires améliorent leur pratique. »

SUR LE MODE « ACCOMPAGNEMENT »

Au-delà des vérifications nécessaires, les inspecteurs jouent un rôle d'accompagnement. « Il s'agit de conseiller les notaires pour qu'eux-mêmes soient de meilleurs conseillers auprès des clients », affirme M^e Guimond. Aussitôt, M^e Jana Farhat témoigne de l'apport de ce rôle-conseil. « J'ai profité de sa visite de trois heures pour lui poser une





« Nous avons plus de moyens et de soutien pour la recherche que les notaires qui sont dans le flot quotidien de leurs dossiers. Nous bénéficions d'un bagage qu'ils n'ont pas, ce qui nous permet de faire de l'accompagnement, de façon constructive. »

M^e KARINE VÉZINA

centaine de questions ! Parce que je travaille en solo, je veux être certaine de tout faire comme il faut. » Rassurée sur ses façons de faire, M^e Farhat obtient des conseils précis sur la tenue de ses dossiers. Alors malgré les nuits blanches qui précèdent l'inspection, la jeune notaire se réjouit d'avoir bénéficié d'une rétroaction globale. Ce volet « accompagnement » de leur profession, les trois inspecteurs le jugent particulièrement valorisant. Une transmission d'expertise. Un devoir de conseil. Une relation humaine.

« Une journée avec un inspecteur, c'est comme avoir plein de consœurs et confrères avec soi. Ça nous aide beaucoup. C'est une soupe de continuation. »

M^e LINDA BEAUDOIN



SOUTENIR ET PRÉVENIR

M^e Vézina met de l'avant l'importance de soutenir les notaires en leur offrant des outils d'aide. Car « parfois, le notaire peut mal faire par méconnaissance ou par naïveté »,

souligne-t-elle. « S'améliorer pour offrir un bon service doit primer la crainte de l'inspection », renchérit M^e Guimond, pour qui le respect des normes doit s'appuyer sur un état d'esprit positif. C'est sans compter

À SURVEILLER...

L'interprétation des causes disciplinaires fait évoluer le code de déontologie. Parmi les évolutions à suivre, M^e Guimond relève l'introduction des notions d'« indépendance » et de « désintéressement » en regard de la notion de « conflit d'intérêts ». Autre sujet d'attention : le devoir de conseil. Les inspecteurs recommandent de faire signer un contrat de services aux clients et d'y insérer des clauses préventives, de rédiger un résumé des conversations, des conseils formulés et des informations transmises, comme autant de preuves écrites de leur devoir de conseil, en cas de besoin... À noter : des modèles de contrat de services sont offerts par la Chambre des notaires (voir article en page 19).



« J'ai profité de sa visite de trois heures pour lui poser une centaine de questions ! »

M^e JANA FARHAT

« Quand on sent une tendance vers une dérive, on veille à corriger le tir pour que les notaires évitent un risque disciplinaire. »

M^e MARTIN BRETON



l'importance de la réflexion collective en amont de la dictée des normes. Un inspecteur n'agit pas seul mais en concertation avec la Chambre des notaires, vers un but commun : l'excellence de la profession, ajoute M^e Breton, attaché à l'esprit d'équipe.

DES PROCESSUS DE TRAVAIL RODÉS ET UNE INSPECTION RÉGULIÈRE

S'imposer en début de carrière n'est pas aisé, surtout face à un client difficile. En validant sa démarche, l'inspectrice a soutenu la confiance de M^e Farhat en ses compétences. « Concentre-toi sur les 99 % des clients qui aiment ton service et non sur le 1 % qui te met dans une situation difficile », lui suggère

l'inspectrice. Son empathie compte pour la jeune notaire qui tend à en faire trop par souci de bien faire. Aussi, afin d'acquérir un processus de travail bien rodé, elle jugerait utile d'avoir une « liste d'étapes » sur les vérifications à effectuer, par exemple pour traiter une succession de A à Z, quitte à moduler le processus à sa façon. Sur ce, M^e Vézina lui apprend que l'Association professionnelle des notaires du Québec (APNQ) offre à ses membres des guides de pratique qui contiennent de telles descriptions de marche à suivre.

De son côté, M^e Linda Beaudoin, notaire depuis 35 ans, se rappelle avoir attendu impatientement sa première inspection. Elle s'est sentie soutenue

par l'inspection professionnelle et, s'adressant à M^e Breton, lui exprime combien elle a apprécié son attitude calme et aimable. De quoi faire tomber la pression, rit-elle. Seul bémol : cumulant des responsabilités multiples – personnelles, familiales et professionnelles –, elle apprécierait des visites plus fréquentes pour que la préparation à l'inspection soit moins lourde et que le processus ne s'étire pas sur une journée complète. Autre suggestion : « une formation obligatoire de trois heures par an pour se remémorer la déontologie et les bonnes pratiques ». Une solution flexible et un suivi régulier faciliteraient une qualité constante, selon la notaire. ●

Mobiliser ses employés PAR OÙ COMMENCER?

TOUT CHEF D'ENTREPRISE A GÉNÉRALEMENT LA PRÉOCCUPATION DE GARDER SES MEILLEURS EMPLOYÉS. C'EST ENCORE PLUS VRAI AUJOURD'HUI : IL SEMBLE QUE C'EST LE PATRON QUI DOIT PROMOUVOIR SON « OFFRE EMPLOYEUR » ET NON L'INVERSE. QU'EN EST-IL VRAIMENT ?

➡ JEAN-FRANÇOIS BERTHOLET, CRHA, enseignant à HEC Montréal, consultant et collaborateur chez Énergie Mobilisation



Il est déjà difficile de gérer une entreprise avec toutes les préoccupations qui y sont associées. Parfois la gestion des ressources humaines est vue comme une tâche supplémentaire, dont on se passerait bien. Pourtant, dès le moment où vous embauchez vos premiers employés, vous êtes par définition en mode « interdépendance » – vous avez besoin des autres pour avoir du succès. Alors votre travail n'est plus le même; il n'est plus uniquement question de réaliser un travail de qualité, mais de... motiver les autres à faire un travail de qualité. C'est une transition parfois pénible à opérer (parlez-en à Wayne Gretzky!).

MOTIVER LES EMPLOYÉS : QU'EST-CE QUI FONCTIONNE ?

Le problème est déjà dans la question. Faut-il réellement motiver les employés ? Pensez à vous-même : seriez-vous motivé par un patron qui essaie de vous motiver ? Ne l'êtes-vous pas déjà ? Malgré ce que la science nous dit, le mythe perdure; on s'imagine motiver son équipe à travers un discours inspirant, à la manière du coach dans un film de football américain. Pourtant, la motivation doit venir de l'individu lui-même et être intrinsèque, et non

être provoquée par le patron à travers des incitatifs ou « show de boucane », à moins que vous ayez vraiment envie de le faire chaque jour ! C'est évidemment peu réaliste.

En fait, les études convergent vers une vision différente de la motivation. Il ne faut pas motiver les employés, mais plutôt créer l'espace pour qu'ils se motivent eux-mêmes. C'est ce qu'on appelle la mobilisation, qui est beaucoup plus durable que les techniques de motivation.

LES CONDITIONS PROPICES À LA MOBILISATION

Les professeurs Michel Tremblay et Gilles Simard (HEC et ESG UQAM) ont identifié les éléments qui constituent le climat de travail propice à l'émergence de la mobilisation (voir encadré). Ainsi, l'objectif n'est pas de contrôler et de surveiller les employés pour qu'ils exécutent leur travail (peu de gens veulent sous-performer de toute façon), mais de leur faire confiance tout en leur offrant du soutien. Lorsque ces conditions sont présentes, les études confirment que les employés ne font plus uniquement ce qu'on leur demande, mais élargissent la définition de leur contrat de travail.

Beaucoup de leaders sont par définition des gens qui ont de l'initiative et aiment que les choses bougent rapidement. Alors que maintenant, la mode est à la bienveillance, au respect et à l'autonomie, faut-il éviter de critiquer les employés ?

FAUT-IL AVOIR PEUR D'ÊTRE AUTORITAIRE ?

Beaucoup de leaders sont par définition des gens qui ont de l'initiative et aiment que les choses bougent rapidement. Alors que maintenant, la mode est à la bienveillance, au respect et à l'autonomie, faut-il éviter de critiquer les employés, se demandent certains ? Il semble que non, bien au contraire; tout est dans la façon... et l'intention perçue ! Ainsi, un patron un peu trop directif demeurera apprécié des employés si, en contrepartie, il souligne aussi les bons coups et exprime de la reconnaissance. « *Fair enough* », diront-ils. Mais le patron qui intervient uniquement quand les choses vont mal est vu comme profondément injuste. Par ailleurs, les études démontrent que le pire profil de patron selon les salariés est celui qui fait de l'évitement; il n'est jamais présent quand on a besoin de lui. Alors, attention de ne pas confondre autonomie/délégation et absence de gestion.

Questions de mobilisation

- ⊕ **Confiance** : Suis-je digne de confiance ?
- ⊕ **Soutien** : Est-ce que je me préoccupe du bien-être de mon équipe ?
- ⊕ **Justice** : Suis-je juste, équitable et à l'écoute lorsque je prends des décisions qui affectent l'équipe ?
- ⊕ **Reconnaissance** : Est-ce que je félicite assez souvent les employés pour leurs bons coups ?
- ⊕ **Pouvoir d'agir** : Est-ce que les employés ont suffisamment d'autonomie pour prendre des décisions ?

Source : Michel Tremblay et Gilles Simard, « La mobilisation du personnel : l'art d'établir un climat d'échanges favorable basé sur la réciprocité », *Revue Gestion (HEC Montréal)*, vol. 30, no 2, p. 60-68 (2005).

Valeurs importantes pour les « milléniaux »

Source : « Inside the Millennial Mind: the Do's and Don'ts of Marketing to this Powerful Generation », Forbes, 2014

Découverte

Passion

Diversité

Partage

Bonheur



ATTENTES ET MOYENS

Selon les objectifs de l'étude, ses moyens et les attentes des employés, la motivation de ceux-ci dépend en plus de plusieurs facteurs : salaire, climat, champs d'intérêt, reconnaissance, plan de carrière...

La formation GDEN offre un volet sur la gestion des ressources humaines qui permet d'exposer les enjeux qui touchent la profession notariale en ce qui a trait à la disponibilité et à la préparation des ressources humaines, et d'élaborer une stratégie favorisant la productivité des études par la mobilisation et la responsabilisation des employés.

Visitez l'Inforoute notariale pour plus de détails.

ET LES « MILLÉNAUX » DANS TOUT ÇA ?

Les mythes sur les « milléniaux » sont légion : individualistes, déficit d'attention, ingrats dans leurs demandes, et quoi encore... Pourtant, les études tendent généralement à prouver qu'ils ont beaucoup plus de similitudes que de différences avec les autres générations. En effet, ce n'est pas tant une question de génération... que d'âge, tout simplement. Évidemment, lorsqu'on a 22 ans, on croit tout savoir. N'attend-on pas des jeunes qu'ils aient de l'initiative, justement ? Alors, petit conseil : avec les jeunes, il semble que l'opinion qu'on a d'eux se confirme. Si vous croyez les mythes les concernant, ceux-ci deviendront vrais. Si vous

leur faites confiance et les soutenez, ils vous rembourseront avec énergie. N'en déplaise à l'industrie de la consultation sur les générations.

EN CONCLUSION :

Lorsque le bon climat de travail est en place, les gens mettent de l'énergie et des efforts pour le succès organisationnel non parce que vous les forcez à le faire, mais parce qu'ils en ont envie. C'est le moment où vous remarquez que les employés parlent du bureau non pas en disant « eux », mais en disant « nous ». Et si vos employés sont fiers, peut-être reprendront-ils l'entreprise au moment où vous partirez à la retraite. C'est là que l'expression « investir dans les RH » prendra tout son sens ! •

Diversifiez votre pratique et réglez des successions de A à Z avec **Guide Succession**

Un logiciel fait par des notaires, pour des notaires.



AUGMENTEZ VOS REVENUS

Avec un marché des successions en pleine expansion, l'utilisation de Guide Succession vous permet d'augmenter vos revenus en offrant à vos clients un service complet et efficace.



SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE

La plate-forme offerte par Guide Succession s'adapte à chacun de vos dossiers en fonction des informations fournies.



SOYEZ ORGANISÉ ET PRODUCTIF

Avec un tableau de bord qui vous permet de visualiser le niveau d'avancement de l'ensemble de vos dossiers.



DIVERSIFIEZ VOTRE PRATIQUE

Diversifiez votre pratique et positionnez-vous en tant qu'expert dans un domaine de plus en plus convoité.

Maintenant compatible avec Pronotaire



**acceo
pronotaire**

Inscrivez-vous à l'essai gratuit de 30 jours au www.guidesuccession.com et naviguez la plateforme afin de découvrir les différentes fonctionnalités ou communiquez avec nous au info@guidesuccession.com



Top 7

CONSEILS DE NOTAIRES

AUX DERNIERS COURS DE PERFECTIONNEMENT, DES CARTES POSTALES ONT ÉTÉ DISTRIBUÉES AUX NOTAIRES. ON LES INVITAIT À RÉPONDRE À LA QUESTION SUIVANTE : « **QUEL CONSEIL PROFESSIONNEL VOUS DONNERIEZ-VOUS À VOUS-MÊME, SI VOUS AVIEZ L'OCCASION DE VOUS REVOIR À L'ÂGE DE 25 ANS ?** » VOICI LES MEILLEURS CONSEILS POUR LES JEUNES QUI DÉBUTENT.

1 **Confiance en soi**

« Ta façon de t'exprimer et d'être transparent lors de tes interventions ; avec confiance, celles-ci sont mieux acceptées. »

« Fais-toi confiance et fonce ! Au pire, tu te tromperas, tu apprendras, et tu deviendras plus compétent ! »

« Ne sois jamais gêné de poser des questions et fonce avec confiance. L'expérience vient avec le temps et lorsqu'on sort de sa zone de confort. »

2 **Maîtrise de son dossier et de son temps**

« Demeure maître de ton dossier. Ne cède pas aux pressions des clients. »

« Ne te sens pas responsable du retard ou de l'inexécution d'une partie du mandat lorsque ceux-ci sont causés par les exigences professionnelles. »

« Malgré que l'on te dise « Notaire, vous êtes le seul qui exigez... », tu n'es PAS le seul qui exige cela ! »

« Apprends à dire "Non" ». »

« Prends le temps d'explorer toutes les avenues, teste et pose des questions ! »

3 **Champs de compétence**

« N'hésite pas à te perfectionner pour avoir une carrière à la mesure de tes aspirations et de tes aptitudes. »

« Ouvre-toi des portes ! N'hésite pas à aller rencontrer des notaires dans d'autres domaines que le tien pour en apprendre davantage sur leur pratique. »

« Spécialise-toi et demande des honoraires en conséquence. »

« Ne crains pas les milieux non traditionnels. Ils offrent des emplois et des opportunités très intéressants ! »

4 **Service client**

« Écoute et renseigne bien ton client. Ne sois pas avare de communiquer ton savoir. Vulgarise l'information pour lui en faciliter la compréhension. Prends le temps avec lui. La qualité du service est très importante. »

« Sers comme tu aimerais être servi ! »

« Rien de plus pareil que deux notaires ; alors distingue-toi, trouve une niche où tu pourras donner de la valeur ajoutée et où tu pourras t'épanouir. Surtout, sois authentique. »



5 Réseautage, entourage

« Développe ton réseau : alliés, mentors, clients potentiels, relayeurs, etc. »

« Va chercher les conseils de notaires expérimentés. »

« Évite de pratiquer seul. Le notariat, c'est en équipe que ça se passe ! »

« Cultive de bons liens avec tes confrères, car tu auras à les côtoyer toute ta vie professionnelle. »

« Établis un bon contrat de services professionnels, clair et concis, afin de t'assurer de bien expliquer au client la valeur de tes services. »

« N'aie pas peur d'innover et de faire les choses autrement ! »

« Vois les obstacles comme des opportunités. »

« Reste ouvert aux opportunités qui se présentent et qui parfois n'ont l'air de rien. »

6 Gestion, innovation et défi

« N'attends pas à plus tard pour facturer des honoraires justes et raisonnables. Fais-le dès le début de ta pratique ! »

7 Plaisir au travail

« Fais que chaque jour soit passionnant. Un travail sans passion, c'est la mort ! »

**ET VOUS ?
QUEL CONSEIL VOUS
DONNERIEZ-VOUS ?**

**VOUS DÉSIREZ ÊTRE
MENTOR OU MENTORÉ ?
INSCRIVEZ-VOUS
AU PROGRAMME DE
MENTORAT**

Soutien.professionnel@cnq.org

514 879-1793

1 800 263-1793,

poste 5420

FAMILLES EN AFFAIRES - AFFAIRES DE FAMILLE

Quand les conflits non résolus s'invitent chez le notaire

UNE PME FAMILIALE PEUT ÊTRE UNE SOURCE DE GRANDE SATISFACTION. MAIS POUR CERTAINS, ELLE PROVOQUE D'ÉNORMES TENSIONS ET CONFLITS AU QUOTIDIEN, QUI POURRONT SURGIR DANS VOTRE BUREAU. DÉCOUVREZ DANS CETTE SÉRIE D'ARTICLES CERTAINES PARTICULARITÉS DE CETTE CLIENTÈLE. DANS CE NUMÉRO : LES CONFLITS NON RÉVOLUS.

◆ PIERRETTE DESROSIERS, M. Ps., psychologue spécialiste des entreprises familiales depuis plus de 20 ans. Elle agit à titre de conférencière, de formatrice, de coach et d'auteure.

« Vous ne pouvez pas vous imaginer ce que c'est que de travailler avec sa famille ! »

Eh oui, je peux très bien l'imaginer. Depuis des années, j'ai été témoin des défis des familles en affaires. Lorsque j'étais jeune, mon frère et sa conjointe étaient voisins de la maison familiale. Étant la conjointe d'un agriculteur, j'ai vécu près de 30 ans en face de chez mes beaux-parents. De plus, comme psychologue spécialisée auprès des entreprises familiales et en agriculture, nul besoin de vous dire que des histoires de famille, j'en ai vu et entendu.

Comme notaire, vous devez faire face tous les jours aux enjeux familiaux : la jalousie et l'envie dans la fratrie, les vieilles chicanes qui refont surface dans votre bureau, le traitement particulier des parents à l'égard d'un enfant, ou encore la belle-fille ou le gendre insupportable qui en rajoute. Les conflits non réglés qui s'accumulent risquent de faire surface dans votre bureau. De plus, les services notariés offerts (que ce soit le testament, le contrat de mariage, la convention entre actionnaires) sont propices à faire ressortir les

vieilles querelles ou insatisfactions des membres de la famille, car ils comportent des décisions ayant des conséquences importantes à long terme dans l'entreprise familiale. Les réactions et les prises de décisions de vos clients sont donc souvent teintées des histoires passées non réglées.

« On ne choisit pas sa famille et encore moins sa belle-famille, on la subit. »

Pour les gens qui ne travaillent pas avec leur famille, c'est plus facile de s'accommoder de celle-ci. On limite facilement les chicanes lorsqu'on ne visite la famille que quelques fois par année. Les beaux-parents se montrent accueillants et les beaux-enfants agréables. Lorsque des conflits émergent, on espace ou on écourte les visites, tout simplement.

Dans le contexte d'une entreprise familiale, le quotidien est différent. Il y a mille occasions de frictions. De plus, en travaillant dans une même entreprise, on est témoin de plusieurs situations.



« Les limites de ce qui regarde la famille, l'entreprise, ou de ce qui ne regarde que la personne sont ambiguës. »

PIERRETTE DESROSIERS, M. Ps.

de la femme et de l'homme, les standards de propreté, etc. Les conflits peuvent également être dus à un manque de structure, de règles de conduite ou d'ententes claires.

PEUR DE QUOI ? DE FAIRE SON TESTAMENT !

Pour toutes ces raisons, les parents hésitent à faire ou à refaire leur testament. Les associés procrastinent quant à la rédaction de la convention entre actionnaires. Pourquoi ? Parce qu'ils ont peur. Peur de se tromper, peur de déplaire, peur d'admettre qu'ils ont des préférences, peur des conflits, peur d'avoir à affronter des émotions négatives comme la honte, la culpabilité, la colère, la tristesse. Qu'arrive-t-il lorsque l'être humain a peur ? Souvent il paralyse, il procrastine, il se met la tête dans le sable.

Souvent, votre client n'arrive pas à exprimer ses peurs et n'arrive plus à faire le ménage dans toutes ses préoccupations. Comme notaire, il arrive que vous soyez LA personne de confiance pour aborder ces sujets délicats. ●



Comment pouvez-vous aider votre client ?

Posez-lui des questions ouvertes pour l'aider à avancer dans le processus :

- ⊕ Que voudriez-vous voir se passer après votre décès ?
- ⊕ Qu'est-ce qui est le plus important pour vous ?
- ⊕ Qu'est-ce qui vous inquiète le plus ?
- ⊕ Qu'est-ce qui vous fait hésiter à rédiger votre testament ?
- ⊕ Comment puis-je vous aider ?
- ⊕ De quoi avez-vous le plus besoin ?
- ⊕ Quelle est la première étape que l'on pourrait faire ensemble ?

« Elle est encore partie chez la coiffeuse ? Ça fait deux fois ce mois-ci ! En plus, sur les heures de travail. »

« J'entre toujours plus tôt que mon frère au bureau et en plus il

part avant moi, c'est pas juste. »
« Tout le monde le voit que c'est mon frère le chouchou. »

QUAND PARLER ET QUAND SE TAIRE ?

Les limites de ce qui regarde la famille, l'entreprise, ou de ce qui ne regarde que la personne sont ambiguës. Toutefois, dans une relation adulte saine, les membres d'une famille peuvent se parler de leurs attentes mutuelles, de leurs préoccupations, de leurs limites, et ainsi gérer ou prévenir les différends.

Malheureusement, la proximité, la fréquence des échanges et l'interdépendance professionnelle peuvent générer beaucoup de conflits. Ceux-ci naissent parfois des différences de valeurs en ce qui touche le rapport à l'argent, l'éducation des enfants, l'équilibre travail-famille, la religion, le rôle

Sécurité informatique

INFONUAGIQUE

PROTÉGER VOS CLIENTS JURIDIQUEMENT IMPLIQUE DE SÉCURISER LEURS DOCUMENTS ET L'INFORMATION QUE VOUS ÉCHANGEZ AVEC EUX. COMMENT BIEN FAIRE À L'ÈRE DU NUMÉRIQUE ? OPTER POUR LES BONS COMPORTEMENTS DEVRAIT ÊTRE UN JEU D'ENFANT!

◆ Émergence et Direction service aux clientèles et communications

SYSTEME D'EXPLOITATION

Windows XP est utilisé comme système d'exploitation des ordinateurs de mon étude

Les postes de travail de mon étude sont équipés d'un système d'exploitation à jour dont le soutien est encore assuré par le fournisseur

HÉBERGEMENT ET SAUVEGARDE DES DONNÉES

Mes données sont hébergées dans un nuage dont j'ignore où sont localisés les serveurs

Une copie de sauvegarde des fichiers informatiques est conservée à l'extérieur de mon étude pour assurer la continuité de mes affaires en cas d'incident technologique

J'effectue des copies de sauvegarde régulièrement ou, mieux, je dispose d'un logiciel qui permet d'effectuer des copies en temps réel

L'information que je détiens sur mes appareils informatiques et supports amovibles (ordinateur, téléphone, tablette, clé USB...) est chiffrée

MOTS DE PASSE ET ANTIVIRUS

La liste de mes mots de passe est facilement accessible, tout près de mon ordinateur

J'ai divulgué le mot de passe de ma signature numérique à ma collaboratrice parce que c'est très pratique

Les mots de passe que j'utilise sont tous différents et comportent une combinaison de chiffres, lettres majuscules, minuscules et caractères spéciaux

Les postes de travail de mon étude sont équipés d'un antivirus qui se met à jour automatiquement

MAUVAIS COMPORTEMENTS



BONS COMPORTEMENTS



ADMINISTRATION DE SYSTÈME

Les comptes utilisateur et les accès des employés qui quittent mon étude ne sont pas désactivés immédiatement à leur départ

TRANSFERT DE DONNÉES

Je fais parvenir à mes clients leur projet d'acte « en clair » par courriel

Je demande à mes clients de photocopier ou photographier leur carte d'assurance maladie, permis de conduire ou passeport et de me transmettre ces documents par courriel

Le code d'administrateur et le mot de passe par défaut du routeur sans fil de mon étude ont été changés

CONNEXION ET COURRIEL SÉCURITAIRES

Mon étude partage son réseau sans fil (wifi) avec l'entreprise locataire des locaux voisins

J'utilise un service de courriel gratuit (@gmail.com ou @hotmail.com) à des fins professionnelles

Je supprime les données qui se trouvent sur mon vieux téléphone cellulaire avant de l'offrir à mon adolescent

Je m'assure de déchiqueter tout document confidentiel

Une connexion à un réseau privé virtuel (VPN) est utilisée par les employés de mon étude qui effectuent du télétravail

UNE OFFRE DE SERVICES NÉGOCIÉE POUR VOUS!

QUOI?

Une offre proposée par le consortium formé par les sociétés Lafortune Technologies et Avancie.

- VOTRE COURRIEL : Service de messagerie sécurisée
- DOCURIUM : Stockage et partage de documents sécurisés
- Service d'installation et de migration
- Soutien technique et formation

ILLUSTRATIONS: VECTORSTOCK

CHAMBRE DES NOTAIRES

« Trois ordres professionnels investis de leur mission de protection du public se sont mobilisés afin de mettre à la disposition d'une masse critique de professionnels québécois les outils permettant de protéger le droit fondamental du client à la protection de ses informations. Offrir une solution adaptée aux besoins et au contexte québécois : une occasion pour le notaire de renforcer sa position de tiers de confiance. »

– Jean-François Richard,
directeur, Émergence, programme
de transformation numérique de
la pratique notariale

Les notaires et autres professionnels utilisent quotidiennement les nouvelles technologies, ce qui soulève des enjeux réglementaires et déontologiques. Face à la complexité du contexte numérique, il est facile de se perdre dans la recherche de solutions permettant de relever les défis de protection de l'information. En réponse, l'Ordre des comptables professionnels agréés du Québec, le Barreau du Québec et la Chambre des notaires du Québec ont réuni leurs efforts dans une initiative unique afin de décortiquer les offres du marché et de présenter une offre de services d'infonuagique clé en main assurant la sécurité de vos informations. Mission commune : la protection du public.

POURQUOI ?

- Suivre la virtualisation accélérée de la pratique professionnelle – besoin d'accès et de partage des dossiers partout et en tout temps
- Se protéger de la montée des incidents de sécurité et des cyberattaques qui affectent même les grandes entreprises
- Assurer la sécurité, la confidentialité, la disponibilité et l'intégrité de l'information échangée et stockée par les membres dans le cadre de l'exercice de leur profession
- Garder cette information au Canada
- Faciliter le respect par les membres de leurs obligations légales et déontologiques
- Maintenir et améliorer la confiance du public envers les membres
- S'inscrire dans une problématique beaucoup plus large d'administration gouvernementale (justice, revenu, état civil...) à laquelle les ordres professionnels et le gouvernement sont confrontés
- Accompagner les membres dans la transformation numérique de leur pratique – faire tomber les barrières ou les réticences à utiliser les technologies de l'information

BARREAU

« La protection du public et le maintien du secret professionnel passent selon nous par l'utilisation de moyens de communication sécurisés. L'offre de services de courriel et d'infonuagique sécurisés permet aux avocats qui n'ont pas les connaissances ou un soutien informatique suffisant de se conformer facilement à leurs obligations déontologiques. »

– M^e **Antoine Aylwin**, président du comité des initiatives stratégiques en matière de technologies de l'information du Barreau du Québec

CPA

« La transformation de la profession de CPA à l'ère numérique apporte son lot de défis; c'est pourquoi l'une de nos priorités est d'accompagner nos membres, spécialement les praticiens seuls et les petits cabinets, afin de les aider à négocier rapidement le virage numérique. Avec cette offre de services infonuagiques clé en main, nos membres peuvent actualiser leurs pratiques tout en respectant leurs obligations professionnelles. »

– **Manon Durivage**, vice-présidente à l'encadrement de la profession, Ordre des comptables professionnels agréés du Québec



QUAND ET COMMENT ?

**Dès cet automne !
Surveillez l'infolettre
La Minute pour connaître les
détails de l'offre et savoir
comment vous la procurer !**

POUR QUI ?

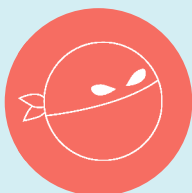
- Membres œuvrant seuls ou en petite entreprise, qui veulent bénéficier à coût raisonnable de solutions souvent accessibles aux grands bureaux seulement
- Membres désirant conserver une identité courriel professionnelle associée à leur ordre tout au long de leur carrière
- Membres exerçant des activités en marge de leur emploi qui nécessitent un niveau de sécurité important (consultants, retraités, pause professionnelle, études...)
- Membres exerçant en entreprise multidisciplinaire

Sensibilisation à la sécurité numérique

FORMATIONS GRATUITES

Dans le cadre du programme Émergence sur la transformation numérique de la pratique notariale, la Chambre vous offre un volet formation portant sur la sécurité de l'information numérique.

Au total, 12 modules de formation en webdiffusion seront accessibles gratuitement à compter de cet automne. Pour vous mettre en appétit, voici un aperçu.



VOL D'IDENTITÉ

Disponible en primeur depuis le 25 avril 2018.

Qu'est-ce que le vol d'identité, quels sont ses impacts, comment protéger votre étude, vous-même et vos clients ?

☛ Saviez-vous qu'un Canadien sur 10 se fera voler son identité une fois dans sa vie et qu'une victime de vol d'identité peut devoir consacrer jusqu'à 600 heures en démarches juridiques, financières et autres pour la récupérer¹ ?



MALICIEUX

Logiciels malicieux ou malveillants : comment peuvent-ils menacer vos informations et comment vous protéger.

☛ Saviez-vous que certains logiciels de rançon, ou rançongiciels, peuvent infecter votre ordinateur afin de prendre vos fichiers en otage ? Des malicieux peuvent également s'emparer de votre téléphone intelligent et vous dérober des renseignements personnels.



INFONUAGIQUE

Comprenez ce type de service et appliquez les bonnes pratiques associées à son utilisation sécuritaire.

☛ Saviez-vous que Dropbox, Gmail et autres hébergent vos données aux États-Unis; que celles-ci transitent sur leur territoire et font face à des menaces légales élevées ?



COURRIELS ET HAMEÇONNAGE

Détectez un courriel frauduleux par ses composantes et agissez de façon à contrer les risques qu'il comporte.

☛ Saviez-vous que 95 % des incidents d'hameçonnage sont causés par des erreurs humaines ?



MOTS DE PASSE

Apprenez comment créer, conserver et protéger des mots de passe robustes et faciles à retenir.

☛ Saviez-vous que 80 % des attaques de cybersécurité impliquent un mot de passe faible, divulgué ou volé ? « Admin » ou « 123456 » ne vous protégeront donc aucunement !

LES FORMATIONS EN WEBDIFFUSION SUR LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE SONT ACCESSIBLES SUR L'INFOROUTE NOTARIALE, SOUS LE MENU FORMATION / FORMATIONS EN WEBDIFFUSION – SÉCURITÉ DE L'INFORMATION NUMÉRIQUE (ÉMERGENCE).

1- « Je suis Marie-Ève », chronique de Mylène Moisan, La Presse+, édition du 4 juin 2018.

DIVORCE À L'AMIABLE

Mener les clients à bon port !

LA VIE N'EST PAS UN LONG FLEUVE TRANQUILLE, ET IL ARRIVE QUE LES CONJOINTS DÉCIDENT DE PRENDRE DES CHEMINS DIFFÉRENTS. LORSQUE CELA ABOUTIT À UN DIVORCE, LES NOTAIRES PEUVENT DÉSORMAIS INTERVENIR DANS LE CADRE D'UNE DEMANDE CONJOINTE NON LITIGIEUSE. CERTES, CELA DEMEURE UN DIVORCE, MAIS L'APPROCHE NOTARIALE Y APORTE UNE TOUCHE HUMAINE ET CONSENSUELLE.

◆ EMMANUELLE GRIL, journaliste

M depuis l'entrée en vigueur d'une nouvelle disposition du Code de procédure civile en février 2017 (art. 303 par. 7), la demande conjointe sur projet d'accord qui règle les conséquences du divorce, de la séparation de corps et de la dissolution de l'union civile a été incluse au rang de divorce, tandis que la séparation de corps et la dissolution de l'union civile ont été incluses au rang de procédures non contentieuses.

M^e Dominique Lettre, notaire, médiatrice et arbitre dont l'étude est située à Longueuil, propose souvent à

ses clients qui ont conclu une entente en médiation familiale de les mener jusqu'au terme de la démarche, en présentant leur demande en divorce devant le tribunal. C'est ce qu'ont choisi de faire Louis et son ex-conjointe Suzanne*, une décision dont ils se félicitent aujourd'hui. « Dans notre cas, la médiation allait de soi : il n'y avait pas d'enjeux financiers majeurs entre nous et nous voulions nous séparer à l'amiable. Me Lettre nous avait été recommandée par un proche pour qui la notaire avait déjà effectué une médiation familiale. Nous avons donc mené tout le processus avec elle, du début à la fin, explique Louis. J'ai déjà divorcé une première fois et



« J'ai beaucoup apprécié son attitude empathique et le fait qu'elle valorisait l'existence d'un grand respect entre mon ex-conjointe et moi. »

LOUIS, EX-CONJOINT DE SUZANNE

cette expérience m'a laissé un goût amer. Je ne voulais pas avoir à revivre un épisode de confrontation, avec la rancœur qui subsiste longtemps », ajoute-t-il.

ATTENTIVE ET À L'ÉCOUTE

Sans animosité l'un envers l'autre, Louis et Suzanne souhaitaient mener leur séparation et leur divorce de la façon la plus harmonieuse possible.

En ce sens, l'approche de M^e Lettre a été particulièrement bénéfique.

« J'ai beaucoup apprécié son attitude empathique et le fait qu'elle valorisait l'existence d'un grand respect entre mon ex-conjointe et moi. Elle a souvent mentionné que cela la confortait dans l'idée que notre démarche aurait une issue positive. Elle a su se montrer très rigoureuse, tout en étant attentive et à l'écoute », souligne Louis. De son côté, M^e Lettre estime que ce volet de sa pratique lui permet de bâtir une relation toute spéciale avec ses clients. « Mais avant tout, il faut savoir les apprivoiser, faire en sorte que cela connecte entre nous. Ils doivent nous permettre d'entrer dans leur vie pour mieux comprendre ce qu'ils vivent de l'intérieur », illustre la notaire.

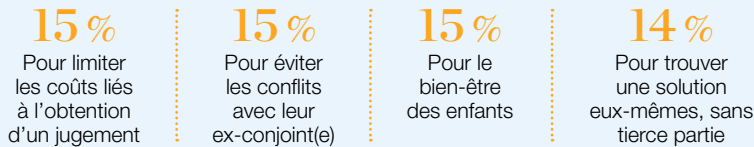
Louis mentionne d'ailleurs que M^e Lettre a tout mis en œuvre pour instaurer la confiance, leur expliquant minutieusement chaque étape du processus et les différentes conséquences des gestes posés. « En ce qui a trait au partage du

ILLUSTRATION: KARINA DUPUIS

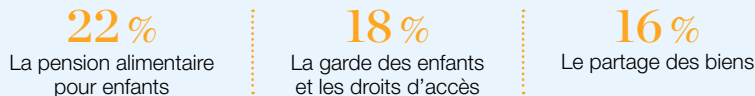
QUELQUES CHIFFRES



Pourquoi les parents ont-ils choisi la médiation familiale ?



Les sujets les plus difficiles en médiation



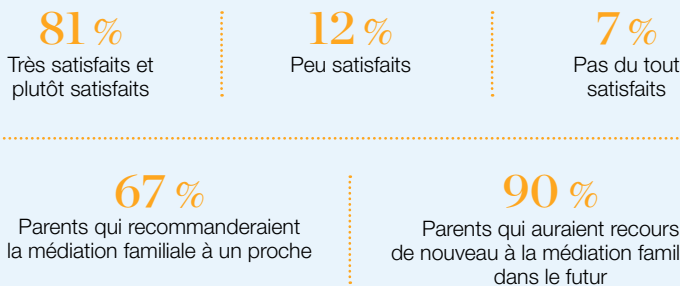
Les parents ont-ils conclu une entente lors de la médiation familiale ?



Moyenne d'heures



Satisfaction globale



Source : Sondage sur les services de médiation familiale, Som.ca, avril 2017.

patrimoine familial, des fonds de pension, des REER, par exemple, il y a de nombreux détails à considérer, et cela peut s'avérer complexe », remarque Louis.

Or, il n'est pas toujours facile de faire comprendre aux clients quelles sont les lois et leurs répercussions, en particulier s'ils avaient déjà tiré leurs propres conclusions sur certains sujets. « Cela peut créer des déconvenues, par exemple s'ils avaient cru pouvoir prendre des arrangements concernant la pension pour enfants, le partage des fonds de retraite, etc., et que la loi ne le leur permet pas », mentionne M^e Lettre.

Autre écueil dont le notaire doit se méfier : la violence conjugale.

« Un conjoint pourrait se sentir forcé de signer une entente parce qu'il est victime de violence physique ou psychologique. On doit donc vérifier que les parties donnent leur consentement libre et éclairé, en toute connaissance de cause, et sans subir de pression d'aucune sorte », précise M^e Lettre.

PRÉSERVER LES BONS SOUVENIRS

Même si le processus s'est déroulé en douceur pour Louis et Suzanne, mettre un terme à de nombreuses années de vie commune n'est pas chose aisée. Car en plus de composer avec les aspects matériels et financiers du divorce, il faut aussi vivre avec les conséquences affectives de la rupture, le sentiment de perte et de deuil. À cet égard, la démarche menée devant notaire semble présenter bien des avantages. « Cela permet de mettre fin à la relation dans un climat de respect, et ce, même si l'entente ne peut satisfaire pleinement les deux parties. Avec le temps, on oublie les pertes financières et les frustrations qu'on peut avoir ressenties, à tort ou à raison, et on ne conserve que l'image positive d'une dernière collaboration », confie Louis avec émotion.



Il souligne que l'ensemble du processus a eu une influence très positive, en particulier parce qu'il a préservé l'avenir de la relation avec son ex-conjointe dans un esprit amical. « Si les choses s'étaient déroulées dans une ambiance de confrontation, cela aurait suscité beaucoup de rancœur, des sentiments négatifs qui auraient gravement pollué les bons souvenirs de notre vie commune. Pour toutes ces raisons, même si à mes yeux la loi n'équivaut pas encore à la justice – justice au sens d'équité –, je suis extrêmement satisfait du travail de M^e Lettre. »

Il ajoute que la notaire a non seulement fait preuve de beaucoup d'empathie tout au long du processus, mais qu'elle a su entretenir l'attitude de collaboration entre les ex-conjoints. « Grâce à elle, les bons souvenirs restent et aucun nuage juridique ne leur porte ombrage », constate Louis.

Pour sa part, M^e Lettre estime que bénéficier d'un processus simple et non

« Les conjoints se sentent en sécurité, car un professionnel est là pour leur expliquer les aspects plus difficiles, il les aide et les assiste dans leurs démarches. C'est facilitant pour eux. »

M^e DOMINIQUE LETTRE

conflictuel, sans judiciarisation, aide les parties à sentir qu'elles gardent le contrôle sur les événements. « Les conjoints se sentent en sécurité, car un professionnel est là pour leur expliquer les aspects plus difficiles, il les aide et les assiste dans leurs démarches. C'est facilitant pour eux », dit-elle.

Elle tient d'ailleurs à souligner qu'avant que le divorce à l'amiable ne soit inclus dans les procédures non contentieuses, elle avait souvent l'impression « d'abandonner » ses clients en cours de route... « Pour finaliser le divorce après la médiation

familiale, ils devaient confier leur dossier à un avocat alors que le notaire connaissait déjà toute l'histoire du couple et avait déjà préparé l'entente de rupture. Ou encore, ils choisissaient de se représenter eux-mêmes devant le tribunal. Dans les deux cas, j'éprouvais le sentiment de les avoir renvoyés à la mer ! Aujourd'hui, je peux les garder dans la barque et ramer avec eux jusqu'au bout du voyage », se réjouit M^e Lettre. « Et les mener à bon port ! », conclut Louis. •

** Les noms ont été changés afin de préserver l'anonymat des personnes.*

Les 3 C de l'influence

CEUX QUI VEULENT INFLUENCER LE COURS DES CHOSES DOIVENT AVOIR LA CAPACITÉ DE PERSUADER LES AUTRES DE LES SUIVRE. EN PLUS DES TROIS ÉLÉMENTS CLÉS QUI SUIVENT, L'APTITUDE À DONNER LE BON EXEMPLE EST FONDAMENTALE.



1
COMPÉTENCE
Vous devez avoir le talent et les compétences pour faire votre travail ainsi que la capacité de diriger les autres.

2
CRÉDIBILITÉ
Les autres croient que vous avez le talent pour faire votre travail ainsi que la capacité de diriger les autres.

3
CONFIANCE
Vous croyez en vos propres talents et les autres ont confiance en vous pour diriger l'équipe.

La Boussole

Une ressource phare pour les jeunes notaires.

La Boussole interagit activement avec les jeunes notaires afin de les aider à clarifier leurs buts et à les atteindre.

La Boussole, c'est pour :

- Réaliser son plein potentiel
- Clarifier ce que l'on veut professionnellement
- Demeurer proactif et créatif
- Prendre de meilleures décisions
- Améliorer son indice de bonheur au travail

**En début de carrière,
ne perdez pas le nord!**

514 879-1793

1 800 263-1793, poste 5422

soutien.professionnel@cnq.org



À votre service en Floride depuis 25 ans!

- **Transactions immobilières (Closings)**
- **Refinancement & hypothèque**
- **Réception de signatures**
- **Agent de règlement pour successions**



**Me Christine
MARCHAND**

LL.B., DDN, Membre de la
Chambre des Notaires du Québec

954.909.4882



800 W. Cypress Creek Rd, Ste 330
Fort Lauderdale, FL 33309
cmanze@galaxy-title.com

Fondation
du Centre universitaire
de santé McGill



McGill University
Health Centre
Foundation

La Fondation de l'Hôpital
Royal Victoria s'appelle
désormais la Fondation
du Centre universitaire
de santé McGill.

Découvrez le nouveau « nous »

[www.fondationcusm.com/
creer-un-heritage](http://www.fondationcusm.com/creer-un-heritage)





Caravane 360°

PROTÉGER LES DROITS DES AÎNÉS

À L'OCCASION DE LA JOURNÉE MONDIALE DE SENSIBILISATION À LA MALTRAITANCE DES PERSONNES ÂGÉES (15 JUIN), LA CLINIQUE JURIDIQUE JURIPOP A PRÉSENTÉ SON PROJET CARAVANE 360° POUR CONTRER LES ABUS ENVERS LES AÎNÉS. PARTENAIRE PRINCIPAL DU PROJET, LA CHAMBRE DES NOTAIRES A MOBILISÉ DES MEMBRES BÉNÉVOLES POUR RENCONTRER LA POPULATION. RÉFLEXIONS.

◆ MYRIAM JÉZÉQUEL,
journaliste

ABUS, MALTRAITANCE, NÉGLIGENCE...

Les personnes âgées ont le droit d'être protégées contre toutes formes d'exploitation. Seulement, à quelles situations réfère cette *exploitation* des aînés ? Financière, physique, psychologique... « La problématique d'abus envers les aînés comporte plusieurs facettes et touche plus d'un aspect de la vie d'une personne vulnérable », selon la Clinique juridique Juripop. C'est précisément pour sensibiliser, expliquer, informer des multiples situations d'exploitation que la Caravane juridique des aînés a été mise sur pied en partenariat avec la Chambre des notaires du Québec, et grâce à la participation du ministère de la Famille.

BRISER LE SILENCE ET L'ISOLEMENT

Au cours de six journées de tournée au Québec échelonnées entre le 15 mai et le 15 juin 2018, il a été question entre autres de testament, de succession, de mandat d'inaptitude, de tutelle, de logement. « C'est une population vulnérable qui se retrouve parfois dans des situations précaires. Elle n'est pas au courant de ses droits et peut alors faire l'objet d'abus et de maltraitance psychologique et financière. L'accès à la justice et l'information juridique s'inscrivent dans une perspective d'autonomisation des citoyens », fait valoir M^e Sophie Gagnon, directrice générale de la Clinique juridique Juripop. La Caravane s'est notamment déplacée dans

les milieux ruraux, auprès de centres communautaires et de clubs de l'Âge d'or.

DIVERSES PRESSIONS

Plusieurs situations d'abus sont évoquées au cours des consultations privées qui suivent la conférence d'information sur les droits. Il est question des logements insalubres des personnes âgées, des tentatives pour les évincer de leur logement ou d'une augmentation déraisonnable du loyer. « On les informe des obligations du propriétaire et de leur droit de se maintenir dans les lieux », indique M^e Gagnon. Certaines personnes âgées subissent aussi la pression des vendeurs itinérants. « Il arrive que certains aînés ne prennent pas le temps de réfléchir aux services ou aux produits présentés et signent un contrat avec l'impression de ne pas avoir pris une décision libre et éclairée. »

QUI SONT LES ABUSEURS ?

Certains types d'abus financier sont clairement le fait de fraudeurs, comme les tentatives de hameçonnage (fraude sur Internet). « Les personnes âgées se voient demander par courriel une aide



« Les personnes âgées doivent

savoir que ce n'est pas parce qu'elles sont en perte d'autonomie physique qu'elles perdent le contrôle sur leurs avoirs. »

M^e SOPHIE GAGNON

financière ou solliciter pour une relation amoureuse visant à leur soutirer de l'argent en ligne », illustre M^e Gagnon. Mais, dans d'autres cas, les abuseurs sont des proches peu soucieux des limites de leur pouvoir d'action : « Un aidant naturel se donne l'accès au compte bancaire de la personne en perte d'autonomie et retire des sommes pour compenser le temps passé à l'aider. » Bien que délicate, cette situation correspond à un abus financier, tout comme l'insistance à signer un testament déjà rédigé en faveur d'un proche. « Les personnes âgées doivent savoir que ce n'est pas parce qu'elles sont en perte d'autonomie physique qu'elles perdent le contrôle sur leurs avoirs », ajoute M^e Gagnon.

Un droit inaliénable de protection

✦ L'article 48 de la *Charte des droits et libertés de la personne* dispose que « Toute personne âgée ou toute personne handicapée a droit d'être protégée contre toute forme d'exploitation. Toute personne a aussi droit à la protection et à la sécurité que doivent lui apporter sa famille ou les personnes qui en tiennent lieu. » La Charte québécoise défend ainsi une valeur sociale jugée fondamentale et l'intérêt public de protection des droits.

✦ L'article 48 vise toute forme d'exploitation sans égard au consentement ou aux actes juridiques contractés par les personnes âgées. Cette exploitation peut prendre la forme de négligence des besoins essentiels, de mauvais traitements (violences, blessures), d'abus psychologique (menaces, humiliation, isolement, intimidation), de fraude financière (détournement d'argent, mauvais usage de biens). Cette disposition englobe les droits énoncés dans le Code civil et le Code de procédure civile.



Parfois, c'est la notion même de vulnérabilité qui est à préciser dans une situation où des enfants estiment qu'un parent est manipulé. « Si le parent est apte, il demeure maître de ce qu'il fait. »

M^e MARILYNE HOUDE



ÊTRE MAÎTRE DE SES DÉCISIONS

M^e Marilyne Houde, de Thetford Mines, fait partie des notaires bénévoles à s'être rendus sur les lieux. Lors de cette journée de consultations, elle rencontre une dizaine de personnes. Dans cet espace confidentiel, elle constate que plusieurs ne sont pas aussi bien informées qu'elles le croient sur les contrats de mariage et les dispositions en cas de décès. Parfois, c'est la notion même de vulnérabilité qui est à préciser dans une situation où des enfants estiment qu'un parent est manipulé. « Si le parent est apte, il demeure maître de ce qu'il fait », explique-t-elle. Et c'est bien là l'enjeu principal de ces journées : « On veut que les personnes âgées soient autonomes dans leurs décisions et restent maîtres de leurs biens et de leur volonté », souligne M^e Gagnon. « J'ai moi-même beaucoup appris sur les types d'abus et les situations vécues; c'est agréable de s'approcher de la population », conclut pour sa part M^e Houde. ●

APPRENDRE ensemble

L'APPRENTISSAGE N'EST PLUS SEULEMENT LA CHASSE GARDÉE DES PROFESSEURS BARDÉS DE DIPLÔMES. À NOTRE ÉPOQUE OÙ TOUTE L'INFORMATION EST DISPONIBLE EN QUELQUES CLICS ET L'EXPÉRIENCE S'ACQUIERT SUR LE TERRAIN, ON A BEAUCOUP À APPRENDRE DES AUTRES. ➡ PASCAL HENRARD

Une étude récente du NTL Institute¹ (autrefois appelé National Training Laboratory) a d'ailleurs démontré qu'apprendre avec les autres a des résultats bien plus durables que les autres types de formation. Selon cette recherche, le taux de rétention de l'information irait en effet jusqu'à 90 % dans le cas de la transmission d'une personne à l'autre, alors qu'un cours magistral n'atteindrait que 5 % de taux de rétention.

L'apprentissage par la pratique, avec 75 % de rétention, et les groupes de discussion, avec 50 %, reflètent bien l'importance du contact, des interactions, de la collaboration et de l'assistance entre pairs.

LA FORCE DE LA COLLABORATION

La voix, le regard et les échanges entre personnes entraînent de meilleurs résultats parce que la présence de l'autre est une assurance d'engagement. Apprendre ensemble est à la base du travail collaboratif et assure un meilleur partage des connaissances.

Entre collègues, en petit groupe, on est aussi plus à l'aise, les contacts sont plus

directs et il est plus facile d'avoir des réponses immédiates à ses questions.

La richesse de l'apprentissage les uns des autres vaut également dans le transfert des expériences.

Les échanges entre générations

permettent aux uns d'apprendre des autres et inversement. Les différents points de vue et les expériences variées favorisent un apprentissage plus large, mais aussi plus en profondeur.

COACH, TUTEUR, MENTOR

Le mariage du tutorat et de l'enseignement ne date pas d'hier. Aux 18^e et 19^e siècles déjà, il existait des écoles mutuelles où se pratiquait une pédagogie active et coopérative dans laquelle certains élèves transmettaient leurs connaissances aux autres. À l'époque, les classes multiâges favorisaient ces échanges entre enfants. La collaboration, l'autonomie et la coopération n'étaient pas encore des mots à la mode que cette méthode d'enseignement assurait déjà la transmission entre pairs.

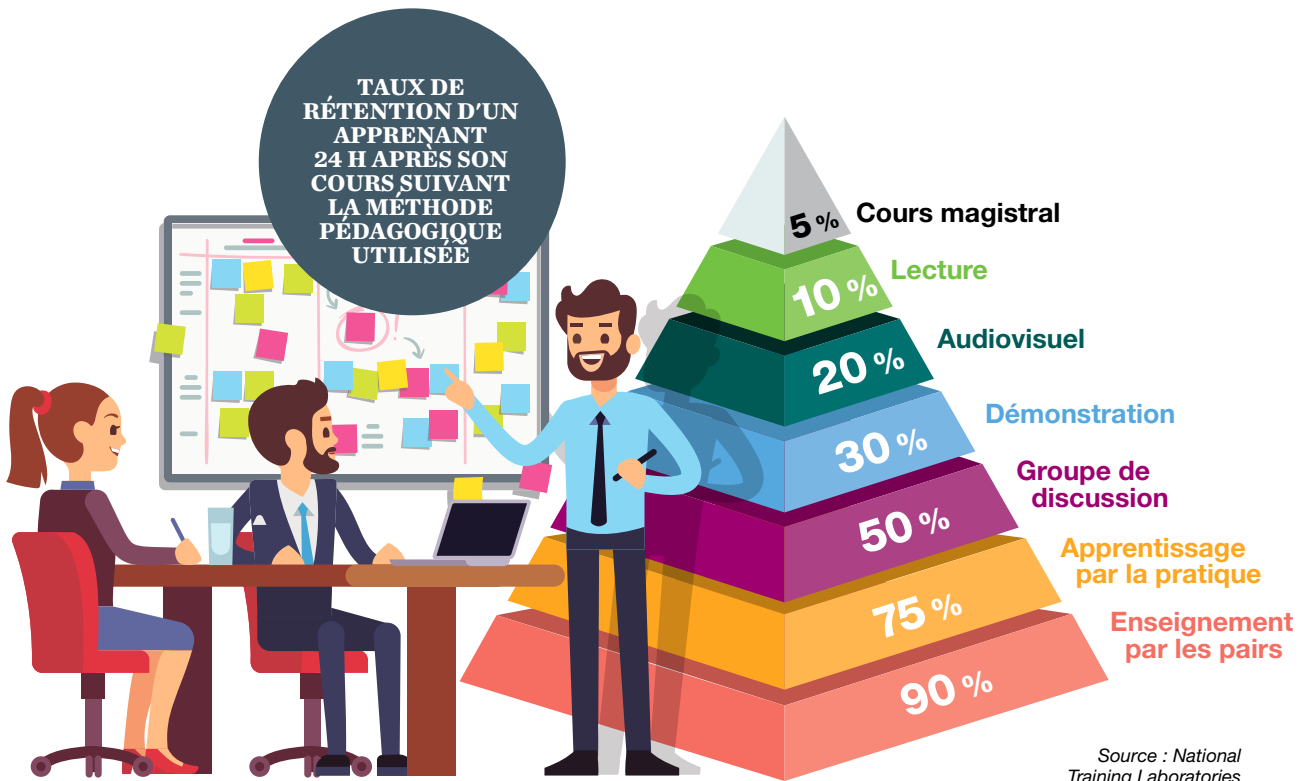
Au fil des années, l'enseignement mutuel, qui tire ses fondements dans des pratiques issues de Madras, en Inde, s'est raffiné. Dans les années 1980, des enseignants ont lancé des programmes qui permettent aux jeunes d'apprendre tout en formant leurs pairs. L'école alternative, au Québec, applique d'ailleurs ces méthodes dans des classes multiâges où les enfants s'aident les uns les autres.

FORMATION À L'AIDE DE CAS PRATIQUES

La Chambre offre trois nouvelles formations par cas pratiques ! Une autre manière d'apprendre qui offre un excellent taux de rétention.

Durant une journée (6 heures), les formations aborderont les sujets suivants :

- **La gestion du relationnel au cœur de la performance d'une étude notariale** (avant-scène/arrière-scène), par M. Merhan Ebrahimi
 - **Gestion de temps, des opérations, des processus organisationnels et des ressources humaines**, par M^e Johanne Gauthier
 - **Finance et gestion financière**, par M^e Louis Vincent
- Visitez l'Inforoute notariale pour plus de détails.**



LE MENTORAT : UN TRANSFERT HUMAIN DE CONNAISSANCES

Encouragé dans de nombreuses organisations, le mentorat permet de créer des relations interpersonnelles de soutien et de transmission de connaissances entre une personne d'expérience et ses collègues.

L'expérience joue ici un rôle clé. Le jumelage stimule l'apprentissage. L'amélioration des compétences et de la confiance des mentorés n'est pas le seul avantage de ce processus riche. Les mentors en profitent également pour raffiner leurs connaissances et développer de nouvelles compétences, et aussi pour renforcer leurs relations avec leurs pairs.

LES OUTILS DE L'APPRENTISSAGE

Notre époque moderne, où la technologie est présente dans toutes les strates de la société, offre de nombreuses occasions d'apprendre des autres à travers les multiples plateformes de communication.

L'abonnement à des infolettres spécialisées (en droit, en leadership, en

nouvelles techno, en marketing...), Google, YouTube, Wikipédia... sont de formidables outils de vulgarisation qui fournissent les réponses à de nombreuses questions. Cet apprentissage spontané et autonome ouvre l'esprit et enrichit la connaissance.

Du côté de la formation en entreprise, alors que les employés avides d'apprentissage ont accès à des milliers de vidéos, tutoriels et autres formations en ligne (webinaires), les entreprises offrent encore peu d'occasions d'apprendre des autres grâce aux outils numériques de transmission du savoir.

FORMATION EN LIGNE, OUVERTE ET COLLABORATIVE

Le Web offre par ailleurs un apprentissage décentralisé, connecté et ouvert. Au cours des dernières décennies, des formations en ligne se sont développées un peu partout sur la planète, entre autres dans les universités. Les cours en ligne ouverts à tous (aussi appelés MOOC, acronyme de *massive open online courses*)

permettent non seulement d'enseigner à des étudiants disséminés à travers le monde, mais également de former des cercles d'apprentissage qui donnent l'occasion aux participants de se retrouver et d'apprendre ensemble. Cette formule favorise l'entraide et la collaboration entre les participants.

Apprendre les uns des autres est bel et bien profitable autant pour les uns que pour les autres. ●

1- ntl.org

LE CODÉVELOPPEMENT

est aussi une démarche de perfectionnement professionnel. L'idée : apprendre les uns des autres, au sein de petits groupes dont les participants, encadrés par un(e) responsable, échangent sur des sujets ou des projets précis dans l'optique d'améliorer leur propre pratique.

Voir l'article d'*Entracte* sur ce sujet publié au printemps 2018.

Allô... Qu'est-ce que tu fais ?

Au Québec, on écoute de moins en moins la télévision, mais on est bien loin de l'avoir délaissée... et ce, même si les plateformes se sont multipliées. Dans les familles, on négocie de plus en plus le « temps d'écran ». Observations.

LA TÉLÉVISION¹

Malgré leurs nouvelles habitudes, les Québécois regardent en moyenne

28 h

de télévision par semaine



50 % de la population est devant le petit écran à 20 h

ON REGARDE SURTOUT LA TÉLÉ ENTRE **19 H ET 22 H**

NUMÉRIQUE²

LA MOBILITÉ MONTE EN POPULARITÉ

- + **62 %** des gens ont un téléphone intelligent (88 % chez les 18-34 ans)
- + **52 %** ont une tablette numérique
- + **La tablette est plus populaire dans les foyers avec enfants (62 %) que sans enfants (46 %)**
- + Toutefois les technologies de maison connectées séduisent à peine **3 % des foyers**

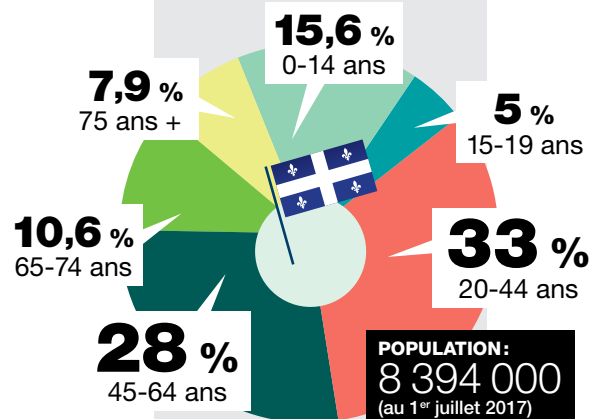
ET QUE CONSULTE-T-ON ?

- + **1 adulte sur 2 utilise Facebook chaque jour** : Facebook a un taux de pénétration de 64 %, suivi de **YouTube** avec 57 %
- + **Pinterest** et **LinkedIn** sont les plus populaires auprès des 25-44 ans, qui sont **29 %** à les utiliser

4,6 h

passées à regarder du contenu chaque semaine

LE QUÉBEC EN CHIFFRES



Les plus jeunes **baby-boomers** ont eu 60 ans en 2016

La **population active** compte pour plus de

60 % de la population

ÉVOLUTION DU MARIAGE entre 2015 et 2016

Personnes de même sexe

+13 %

Homme-femme

-2,6 %

REVENU

Près de **70 %** des particuliers ont un revenu inférieur à **50 000 \$/an**

Tandis que **6 %** ont un revenu supérieur à **100 000 \$/an...** dont plus de **70 % sont des hommes**

Sources : Institut de la statistique du Québec, Le bilan démographique du Québec (2017) et Le Québec chiffres en main (2018).

JE SUIS NOTAIRE

et pour mon assurance entreprise,
Sogemec Assurances est
le choix qui s'impose



Corporation
de service des notaires
du Québec

SOGEMEC et la Corporation de service des notaires du Québec ont négocié pour vous un régime d'assurance entreprise* qui sait répondre à vos besoins.

Pour vos autres besoins en assurance, découvrez la gamme complète de protections offertes par Sogemec

- Auto
- Habitation
- Vie
- Invalidité
- Frais généraux
- Maladies graves
- Soins de longue durée
- Médicaments
- Maladie
- Dentaire



Nous sommes votre référence. Faisons connaissance.

1 866 350-8282

sogemec.qc.ca

Sogemec **40** ans
ASSURANCES

*Une force conseil
créée par vous, pour vous*

Le très honorable Richard Wagner, juge en chef de la Cour suprême du Canada, sera l'invité d'honneur de Clarity 2018.

**La communication claire
à l'ère moderne**

25 | 26 | 27
OCTOBRE

**Inscrivez-vous dès maintenant
À CETTE FORMATION UNIQUE
afin de parfaire vos habiletés
de communicateur en droit!**

Clarity2018.org