10500AF034425333101 - Conseillère ou conseiller au développement de Parle consommation

Afficher pour les employés

Conseillère ou conseiller au développement de Parle consommation

Numéro

10500AF034425333101

Ministère ou organisme

Office de la protection du consommateur

Région

03 Capitale-Nationale

Corps-classe d'emplois

105.00 - Agent de recherche et de planification socio-économique

Catégorie d'emplois

6 - Emplois professionnels

Période d'inscription

2025-04-17 - 2025-05-04

Domaine d'emplois

Administration, affaires, comptabilité et finance

Renseignements généraux

Conseillère ou conseiller au développement de Parle consommation

Processus de sélection – Affectation

L'Office de la protection du consommateur : Direction des affaire institutionnelles et organisationnelles – Service de la médiation en ligne. Un emploi est offert au 400, boulevard Jean-Lesage, bureau 450, à Québec.

Contexte : L'Office de la protection du consommateur, en raison du rôle de surveillance de l'application des lois qui lui incombe, est présent dans le quotidien de toute la population québécoise. Il intervient auprès des commerçants afin qu'ils respectent leurs obligations envers les consommateurs. L'Office aide également les consommateurs à faire des choix éclairés en les informant de leurs droits et de leurs recours en cas de problème avec un commerçant.

Mandat : Parle consommation est un outil de prévention et de règlement des différends que l'Office met à la disposition des consommateurs et des commerçants depuis 2016. C'est un outil numérique accessible et gratuit dans lequel ils négocient et, au besoin, recourent à l'assistance d'une médiatrice ou d'un médiateur afin de résoudre le différend qui les oppose. La participation, tant pour les consommateurs que les commerçants, se fait sur une base volontaire. Parle consommation a remporté le Prix d'excellence 2018 de l'Institut d'administration publique du Québec (IAPQ) dans la catégorie Initiatives numériques. L'outil est depuis en constante évolution pour mieux servir ses utilisateurs. Le nombre de dossiers traités augmente chaque année, notamment parce que de plus en plus de commerçants acceptent d'y participer. Sa gestion est sous la responsabilité du Service de la médiation en ligne de l'Office.

Attributions : Sous la supervision du directeur des affaires institutionnelles et organisationnelles et en étroite collaboration avec la technicienne au greffe, la personne titulaire agit comme conseillère ou conseiller au développement de Parle consommation.

À ce titre elle :

- collabore au quotidien avec la technicienne du greffe pour **déterminer la meilleure façon de traiter certaines demandes de soutien** particulières des utilisateurs;
- **propose et met en œuvre une stratégie** pour convaincre de nouveaux commerçants de participer à l'outil;
- **propose et met en œuvre une stratégie pour faire rayonner l'outil,** en collaboration avec la Direction des communications, de l'éducation et des partenariats;
- **collabore à l'adaptation et à l'amélioration des processus** de suivi des dossiers dans Parle consommation;
- **évalue la satisfaction, les attentes et les besoins des utilisateurs de l'outil**, en collaboration avec le Service de la transformation numérique et organisationnelle;
- **propose et coordonne le déploiement d'améliorations à l'outil numérique**, au bénéfice de ses utilisateurs, en collaboration avec la Direction des ressources informationnelles;
- **veille au suivi des résultats de l'outil et à leur partage**, tant à l'interne qu'à l'externe;
- **met en place des mécanismes pour surveiller le respect des modalités et des conditions d'utilisation de l'outil par les commerçants**, intervient auprès de ceux qui en dérogent et, au besoin, recommande au directeur de mettre fin à la collaboration avec un commerçant;
- **met en place des mécanismes pour surveiller le respect des obligations contractuelles des médiatrices et des médiateurs**, intervient auprès des personnes qui en dérogent et, au besoin, recommande au directeur de mettre fin au contrat d'une médiatrice ou d'un médiateur;
- **coordonne le processus annuel de renouvellement des contrats des médiatrices et des médiateurs**, en collaboration avec la Direction des ressources humaines, financières et matérielles;
- **veille au maintien de la pertinence et, au besoin, à la mise à jour des modalités et des conditions d'utilisation de l'outil** par les commerçants et les consommateurs, en collaboration avec la Direction des affaires juridiques;
- **contribue à la rédaction de différents documents de reddition de comptes** liés à l'outil;
- **forme les collègues des bureaux régionaux de l'Office** qui réfèrent les consommateurs à l'outil;
- **effectue une veille** en matière d'outils numériques de prévention et de règlement des différends;

- **exerce un rôle-conseil** auprès des autorités et des collaborateurs des autres unités administratives;

Profil recherché

Profil recherché : La personne recherchée a un intérêt marqué pour le service direct au public et pour les technologies numériques, qu'elle maîtrise bien. Dans son travail, elle fait preuve de rigueur, d'une bonne capacité d'analyse ainsi que d'un excellent jugement. Reconnue pour ses habiletés de communication verbales et écrites, elle se démarque également par son entregent, sa polyvalence, son travail d'équipe et sa recherche du consensus. Enfin, elle est en mesure de s'adapter à un contexte en changement et a la volonté de contribuer, par ses idées et son savoir-faire, au développement d'un service public innovant.
Conditions d'admission – affectation :

- **Faire partie du personnel régulier** de l'Office de la protection du consommateur.
- Appartenir à la classe d'emploi **d'agente ou d'agent de recherche et de planification socio-économique** ou **accepter un reclassement à ce titre** si votre stage probatoire est terminé et réussi.

OU

- Avoir le droit de réintégrer la fonction publique et, si votre situation professionnelle a évolué depuis votre transfert à un organisme hors fonction publique, avoir obtenu un avis sur le classement correspondant à la classe d'emplois de l'emploi offert, ou accepter un reclassement à ce titre.

Si vous n'avez pas d'avis sur le classement et que votre situation professionnelle a évolué, vous devez en faire la demande auprès de la présidente du Conseil du trésor et joindre une copie de celui-ci à votre dossier.

Modalités d'inscription

Période d'inscription : du **17 avril** au **4 mai 2025** à 23 h 59.
Inscription : L'inscription doit **obligatoirement** s'effectuer à l'aide du formulaire d'inscription en ligne. Pour soumettre votre candidature, vous devez cliquer sur « Poser ma candidature ».
Vous êtes responsable de fournir un dossier complet. Il est important **de bien détailler vos expériences de travail**. Lorsque vous aurez soumis votre candidature, les renseignements de votre formulaire d'inscription ne pourront plus être modifiés.
Au terme du traitement de votre candidature, il est possible que cette offre ne soit plus accessible dans votre dossier en ligne. Par conséquent, nous vous suggérons d'en **conserver une copie** pour consultation ultérieure.
Aucun curriculum vitae, ni aucune candidature, transmis par courrier électronique ne sera accepté.
Seules les personnes retenues seront contactées.

Information sur le processus de sélection :
Kathy Chamberland-Tremblay, conseillère en gestion des ressources humaines
418 643-1484, poste 2223 ou kathy.chamberland-tremblay@opc.gouv.qc.ca

Informations sur les attributions de l'emploi :
Francis Rémillard, directeur des affaires institutionnelles et organisationnelles
1 888-672-2556, poste 2262 ou francis.remillard@opc.gouv.qc.ca

Pour toute question concernant l'utilisation d'Emplois en ligne, communiquez avec le Centre d'assistance en dotation au 418 528-7157, pour la région de Québec, ou sans frais au 1 866 672-3460, ailleurs au Québec.
Note : Cette offre de mutation fait également l'objet d'une offre d'affectation qui pourra être traitée de façon prioritaire. Toute candidature référée en priorité de placement sera traitée préalablement à la mutation. De plus, le ministère ou l'organisme n'est pas tenu de considérer les candidatures soumises à la promotion si l'emploi est pourvu en mutation.