

Avis d'appel d'intérêt pour la constitution d'une banque de médiateurs civils accrédités pour Parle consommation

Contexte

L'outil de règlement de litiges Parle consommation est une plateforme Web qui permet à un consommateur et à un commerçant de négocier afin de régler un problème de consommation de nature civile lié, par exemple, aux garanties, aux délais de livraison ou à la conformité d'un bien ou d'un service.

Il propose un environnement virtuel neutre, privé et sécurisé pour négocier une solution à leur litige en faisant appel, au besoin, aux services d'un médiateur accrédité.

Cet outil numérique de l'Office de la protection du consommateur (Office) a d'abord été lancé comme projet pilote en novembre 2016.

Le succès du projet pilote, qui a notamment remporté le prix Initiatives numériques décerné par l'Institut d'administration publique du Québec en 2018, ainsi que le haut taux de satisfaction des utilisateurs (près de 90 %), ont amené l'Office à pérenniser cet outil dans son offre de services en janvier 2021.

C'est dans ce contexte que l'Office désire sonder votre intérêt et solliciter vos services pour intervenir dans des mandats de médiation en ligne sur Parle consommation.

Objectifs de Parle consommation

- Fournir aux consommateurs un outil supplémentaire pour accélérer le règlement de leurs litiges de nature civile avec un commerçant participant;
- Favoriser l'accès à la justice en proposant, au besoin, une médiation en ligne simple, rapide et gratuite.

Utilisateurs visés

- Les commerçants sollicités par l'Office qui ont accepté d'utiliser Parle consommation pour résoudre leurs différends avec leurs clients;
- Les consommateurs que l'Office dirige vers la plateforme et qui souhaitent utiliser celle-ci pour tenter de régler leurs litiges de consommation.

Processus de Parle consommation

Parle consommation se veut un processus entièrement libre et volontaire. Il n'y a donc aucune obligation pour les parties de parvenir à une entente.

Pour accéder à la plateforme, le consommateur doit d'abord communiquer avec l'Office. Si l'agent à qui il s'adresse détecte un litige de nature exclusivement civile qui met en cause un des commerçants participants, il peut diriger le consommateur vers Parle consommation.

Par la suite, la plateforme prévoit un processus en 4 étapes :

1. Le consommateur insatisfait ouvre un dossier sur la plateforme dans lequel il expose, à l'aide d'un formulaire électronique, la nature du problème et la solution désirée.
2. Les parties sont invitées à négocier une solution satisfaisante pour mettre fin au litige grâce à un mécanisme informatisé d'offres et de contre-offres, ainsi qu'une messagerie privée leur permettant d'échanger entre elles.
3. Advenant l'incapacité des parties de régler le litige à la suite de la négociation, le dossier peut alors cheminer vers la médiation. Le dossier est ainsi assigné à un médiateur afin que celui-ci tente d'aider les parties à trouver un terrain d'entente.
4. Si, au terme de la médiation, les parties n'en sont pas venues à un accord, l'Office fournit au consommateur une trousse d'information comportant des articles de loi et un formulaire de mise en demeure afin qu'il puisse poursuivre sa démarche et faire valoir ses droits devant les tribunaux, s'il le désire.

Objectif de l'avis d'appel d'intérêt

Le présent avis d'appel d'intérêt a pour objectif de constituer une banque de médiateurs civils accrédités disposés à agir dans des mandats de médiation sur Parle consommation pour l'année 2023-2024.

Au terme de cet avis, environ 10 candidats se verront offrir un mandat d'une durée d'un an à compter du 1^{er} avril 2023.

Le reste des candidatures admissibles seront conservées afin de constituer une liste de médiateurs civils pouvant être contactés pour les années subséquentes ou en fonction de l'évolution du projet.

L'Office ne s'engage pas à conserver toutes les candidatures qui seront soumises dans le cadre de cet avis d'appel d'intérêt.

Mandat du médiateur et conditions de travail

- La durée de l'engagement est d'un an (du 1^{er} avril au 31 mars de chaque année).
- Avant de se voir assigner un 1^{er} dossier, chaque médiateur sélectionné recevra une courte formation sur l'utilisation de l'outil afin de pouvoir réaliser les mandats qui lui seront confiés, ainsi que certains documents pertinents à la réalisation d'une médiation sur Parle consommation.
- Le médiateur disposera d'un délai de 2 jours ouvrables pour accepter ou refuser les cas qui lui seront attribués.
- Son travail s'effectuera à distance. L'Office encourage l'utilisation des outils de communication disponibles dans Parle consommation. Néanmoins, le médiateur peut, s'il le juge pertinent, offrir aux parties de discuter avec lui par d'autres moyens (courriel, téléphone ou vidéoconférence).
- La durée de l'intervention du médiateur ne devrait normalement pas dépasser 30 jours civils. Il appartient au médiateur d'évaluer la complexité d'un dossier lui ayant été assigné et de déterminer quand le processus de médiation doit prendre fin.

- Il est attendu de la part du médiateur qu'il collabore activement avec l'Office en assurant une prise en charge rapide des dossiers et en effectuant des suivis réguliers, tant auprès des parties que de l'Office.
- Le médiateur bénéficiera d'une rémunération 165 \$ (tarif actuellement en vigueur) par dossier de médiation, peu importe que le résultat de celui-ci soit favorable ou non. Bien qu'un mandat puisse présenter un degré de complexité élevé, aucun autre honoraire payable n'est prévu.
- Le cadre du mandat ainsi que les autres conditions de travail du médiateur seront précisés dans un contrat qu'il signera avec l'Office.

Conditions d'admissibilité

Le candidat admissible doit répondre à tous les critères suivants :

- Être membre du Barreau du Québec ou de la Chambre des notaires du Québec;
- Être accrédité en tant que médiateur civil par l'un des organismes suivants, reconnus par le ministère de la Justice :
 - Barreau du Québec;
 - Chambre des notaires du Québec;
 - Institut de médiation et d'arbitrage du Québec;
 - Université de Sherbrooke.
- Ne pas être à l'emploi de l'un des [commerçants participants](#) à Parle consommation;
- Avoir soumis sa candidature avant l'échéance du présent avis d'appel d'intérêt et au moyen du formulaire en ligne prévu à cet effet. Les candidatures pour lesquelles le formulaire de mise en candidature ne serait pas dûment rempli ou celles reçues via un autre moyen pourraient ne pas être considérées.

Sélection des médiateurs

L'avis d'appel d'intérêt est ouvert aux médiateurs civils de toutes les régions du Québec, du 14 novembre au 14 décembre 2022.

Au terme de l'avis d'appel d'intérêt, une présélection des médiateurs sera effectuée, sur la base des conditions d'admissibilité mentionnées ci-haut. La sélection finale des médiateurs qui feront partie de la banque se fera par tirage au sort parmi tous les médiateurs répondant aux conditions d'admissibilité.

Inscription et renseignements supplémentaires

Les médiateurs souhaitant déposer leur candidature sont invités à soumettre le formulaire prévu à cet effet dûment rempli **avant le 14 décembre 2022 à 16 h 30**. Seules les personnes retenues seront contactées, au plus tard le 1^{er} mars 2023.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez transmettre un courriel à l'adresse mediation@opc.gouv.qc.ca, ou joindre M. Philippe Chamberland, conseiller au Service de la médiation en ligne, par téléphone, au 514 253-6556, poste 3323.

Accéder au formulaire de mise en candidature

Mise en candidature pour la constitution d'une banque de médiateurs civils accrédités

Veuillez remplir ce formulaire pour manifester votre intérêt à intervenir à titre de médiateur sur Parle consommation. Vous avez **jusqu'au 14 décembre 2022 à 16 h 30** pour soumettre votre candidature.

Seules les personnes retenues seront contactées, au plus tard le 1^{er} mars 2023.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez transmettre un courriel à l'adresse mediation@opc.gouv.qc.ca, ou joindre M. Philippe Chamberland, conseiller au Service de la médiation en ligne, par téléphone, au 514 253-6556, poste 3323.

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

Identification

Maître

Prénom* _____

Nom* _____

Adresse professionnelle et autres coordonnées

Numéro* _____

Rue* _____

Appartement ou bureau _____

Ville* _____

Province* _____ Québec _____

Code postal* _____

Téléphone (pour vous joindre le jour) * _____ - _____ Poste _____

Adresse courriel* _____

Confirmation de l'adresse courriel* _____

Ordre professionnel

De quel ordre professionnel êtes-vous membre?*

Barreau du Québec ☐

Chambre des notaires du Québec ☐

Depuis quand êtes-vous membre de cet ordre professionnel?* jj-mm-aaaa

Accréditation en médiation civile

De quel organisme êtes-vous accrédité en tant que médiateur civil?*

Barreau du Québec ☐

Chambre des notaires du Québec ☐

Institut de médiation et d'arbitrage du Québec ☐

Université de Sherbrooke ☐

Depuis quand êtes-vous accrédité en tant que médiateur civil?* jj-mm-aaaa

Renseignements complémentaires

Quel est votre niveau d'aisance avec l'utilisation d'outils numériques (1 étant « pas du tout à l'aise » et 10 étant « parfaitement à l'aise »)? 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10

Avez-vous de l'expérience dans la médiation de litiges découlant de contrats de consommation à la Division des petites créances? Oui ☐ Non ☐

Si oui, dans combien de tels litiges avez-vous siégé? _____

Confirmation

☐ Je confirme que les renseignements inscrits sont exacts.*



Soumettre