



## EN COULISSES ÉVÉNEMENTS LES AFFAIRES

# Pourquoi aller en cour lorsque vous pouvez régler vos litiges en ligne?

Publié le 02/02/2018 à 10:17



Plus d'un Québécois sur deux achète déjà en ligne. Pourquoi ne seraient-ils pas en mesure également de régler leurs litiges sur le web? Et bien c'est fait. Depuis un peu plus d'un an, l'Office de la protection du consommateur (OPC) propose aux citoyens l'outil PARLe, une plateforme d'aide au règlement des litiges en ligne.

En quoi ça consiste? Cet outil, qui s'inspire d'exemples provenant de la Colombie-Britannique et du Mexique, vise à favoriser l'accès à la justice et la résolution rapide des litiges en matière de consommation au Québec, explique Patrick Lahaie, administrateur d'État chargé de projet pour la médiation en ligne à l'OPC. M. Lahaie viendra justement parler de cette plateforme lors de la **conférence Expérience Citoyen**, présentée par les Événements Les Affaires, le 13 mars prochain, à Montréal. Il sera accompagné de Marjorie Théberge, vice-présidente aux affaires publiques et organisationnelles à l'OPC.

## **Déjà une soixantaine de commerçants l'utilisent**

Développé en collaboration avec le Laboratoire de cyberjustice de la Faculté de droit de l'Université de Montréal, la plateforme PARLe bénéficie du soutien technique d'une vingtaine de médiateurs. « Plus d'une soixantaine d'entreprises principalement des magasins à grande surface, des détaillants de meubles et d'électroménagers, des commerçants d'automobiles d'occasion et des commerçants du domaine du voyage ont rejoint la plateforme », signale M. Lahaie.

La plateforme, qui est simple, rapide et surtout gratuite, permet aux consommateurs et aux commerçants de négocier entre eux. Et, s'il y a lieu, de recourir aux services d'un médiateur indépendant, ajoute M. Lahaie.

## **Une plateforme qui vient désengorger les tribunaux**

Cet outil, insiste le conférencier, a pour avantage de désengorger les tribunaux, notamment la Cour des petites créances. De plus, l'autre atout de cette plateforme est son mode de règlement. Puisqu'il facilite la communication en ligne entre le consommateur et le commerçant, la plupart des litiges se règlent désormais au département du service à la clientèle, et non plus dans le bureau du vice-président au service juridique des entreprises.

Selon les statistiques de l'OPC, PARLe a permis de traiter plus de 1680 dossiers depuis son lancement en novembre 2016. Près de sept cas sur dix se sont réglés en ligne. « Mais ce qui nous rend encore plus fiers de ce produit, c'est le taux de satisfaction des utilisateurs qui frôle les 90%. Autrement dit, on peut même supposer que certains litiges se sont réglés en dehors de la plateforme », mentionne M. Lahaie.

Le délai moyen d'un règlement, dit-il, est de 28 jours. « Mais nous avons eu un cas record qui s'est réglé en moins de 20 minutes », indique M. Lahaie. La valeur des litiges a jusqu'à maintenant varié de 50\$ à 50 000\$. Le montant moyen est toutefois de 2034 \$, précise-t-il.

## **Rayonnement et lien de confiance auprès des citoyens**

M. Lahaie tient à souligner que tout ce qui s'écrit sur la plateforme demeure confidentiel entre le consommateur et le commerçant. « Nous sommes convaincus que les entreprises qui joignent PARLe contribuent au rayonnement de leur marque. Elles renforcent le lien de confiance entre elles et les consommateurs », estime M. Lahaie.

En attendant de convaincre davantage d'entreprises québécoises à recourir à ce nouveau service, la plateforme conçue au Québec prend déjà ses aises ailleurs au pays. L'Office ontarien du secteur des condominiums l'a adapté pour sa clientèle depuis l'automne dernier. Certaines organisations européennes se sont également montrées intéressées.