



## SERVICE DE CONCILIATION

Concernant le processus de conciliation que le client peut utiliser afin d'en arriver à un règlement tant à la satisfaction du client que celle du paysagiste, il est important que certaines conditions préalables soient rencontrées.

- Que les travaux soient terminés;
- Que les sommes dues au contrat soient entièrement payées;
- Que les travaux soient encore sous garantie (1 an pour les végétaux et 2 ans pour les matériaux inertes)

Une fois les conditions préalables rencontrées, la procédure prévue du service de conciliation est la suivante :

- Une plainte écrite du client doit être transmise à l'APPQ énonçant de façon précise ce qui est reproché au paysagiste concerné ainsi que l'ensemble des documents pertinents et des pièces justificatives soit les plans, le contrat, les photos, s'il y a lieu;
- Dès la réception de la plainte, l'APPQ informe le paysagiste concerné qu'une plainte a été déposée contre lui ainsi que sa nature;
- L'APPQ informe également le client de l'avancée des démarches;
- Alors débute un délai de 10 jours pour que les parties essayent de s'entendre. Si une entente intervient dans le délai de dix (10) jours, le paysagiste doit en informer l'APPQ, par écrit, et indiquer les termes de l'entente en spécifiant clairement les tâches ou les dépenses qui incombent à chaque partie. Cette entente doit être signée par le client et le paysagiste.
- Si aucune entente n'intervient dans le délai prévu, le dossier est transmis à un conciliateur indépendant agissant pour l'APPQ;
- Dès lors, le conciliateur prend contact avec les parties afin d'inspecter les travaux et essaie de les concilier;
- Par la suite, le conciliateur rédige un rapport qui contient ses recommandations relatives aux correctifs à apporter, s'il y a lieu, ainsi que les échéances à respecter;
- L'entente doit être consignée par écrit et signée par les parties et le conciliateur;
- Le paysagiste certifié est tenu de respecter ces recommandations et de s'y conformer. S'il le juge nécessaire, le conciliateur peut aller sur place pour inspecter les travaux lors de leur terminaison;
- Lorsque les parties à l'entente sont satisfaites, la plainte est retirée;
- Dans tous les cas, si les parties demeurent inconciliables, si des procédures judiciaires sont prises devant les tribunaux ou si le paysagiste fait défaut de respecter toute entente intervenue entre les parties ou le rapport du conciliateur, le conciliateur en fait rapport et le transmet au Comité de certification;
- Dans l'exercice du processus d'enquête concernant la plainte et dans l'exercice de conciliation qui s'en suit, le conciliateur a accès à tous les documents nécessaires pour mener à bien sa tâche.
- Le Comité de certification peut alors entendre les parties afin d'en arriver à une entente et faire ses recommandations aux parties.

Lorsque des procédures judiciaires sont engagées devant les tribunaux, l'APPQ doit nécessairement se retirer du dossier et laisser le processus judiciaire suivre son cours. Tout processus de conciliation est alors arrêté.

Toute plainte doit être acheminée à :

Comité de certification  
Association des paysagistes professionnels du Québec  
115, route du Président-Kennedy, bureau 205  
Lévis (Québec) G6C 6C8  
Téléphone : (418) 903-8111; Sans frais : (888) 872-9724  
Courriel : info@appq.org