



PROJET V3



## CHARTRE PARTENARIALE POUR L'AMÉLIORATION DE LA PROPRETÉ DANS L'HABITAT SOCIAL LORRAIN

### Partenaires

La présente Charte est proposée par les parties signataires suivantes :

L'Association Régionale des Organismes Hlm de Lorraine dénommée **ARELOR Hlm**, domiciliée 28 rue Auguste Prost - BP 50248 - 57006 METZ Cedex 1; présidée par **Jean-Louis DUMONT**, représentant 32 organismes gérant 145 000 logements locatifs sociaux, **et membre de l'Union sociale pour l'habitat**, d'une part.

Le **Grand Est Propreté** dénommé **GEP**, domicilié 15 rue Pasteur - 21000 DIJON, présidé par **André HENNARD** représentant 152 entreprises de nettoyage dont 30 implantées en région Lorraine, **et membre de la Fédération des entreprises de propreté et services associés**, d'autre part.

Tous les organismes de logement sociaux et entreprises de nettoyage, intervenant sur la région Lorraine qui souhaitent s'impliquer dans cette démarche et agir pour améliorer la propreté dans l'habitat social lorrain sont invités à y adhérer.

Cette adhésion implique le respect de l'ensemble des principes organisationnels et fonctionnels énoncés ci-dessous, la participation aux diverses instances constitutives qui les concernent et aux journées d'échanges professionnels proposées.

### Préambule

Cette charte s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité du service rendu aux clients locataires par les organismes Hlm, conformément à l'engagement professionnel adopté au Congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat à Lille le 19 juin 2003.

Au sein d'**ARELOR Hlm**, un groupe de travail permanent composé de « correspondants qualité » issus de différents organismes Hlm lorrains, a engagé des travaux de réflexion portant sur l'amélioration de la propreté des immeubles, notamment au travers de leurs relations avec les entreprises prestataires de propreté.

Une enquête réalisée par **ARELOR Hlm** auprès de ses adhérents en 2004 puis réactualisée en septembre 2006, démontre que plus de la moitié du patrimoine locatif social lorrain est concerné par l'intervention d'un prestataire extérieur pour le nettoyage des parties communes et abords d'immeubles.

Le groupe de travail ARELOR Hlm a élaboré avec l'appui technique de l'Union sociale pour l'habitat un cahier interne à la profession intitulé « **Recommandations communes pour la passation des contrats de fourniture propreté** » validé en mars 2005. Ce guide professionnel vise à améliorer globalement et progressivement la qualité de la propreté par une approche plus homogène de la prestation attendue et par un rapprochement des pratiques.

Ce document de travail a par la suite été présenté aux représentants du **GEP** et de la **FEP** courant 2007, en vue de la signature de la présente Charte.

### Objet de la charte partenariale

Cette Charte partenariale poursuit deux principaux objectifs :

- **faire progresser la qualité du service rendu aux clients locataires en matière de propreté** des abords d'immeubles et parties communes des logements locatifs sociaux,
- **améliorer dans la durée la relation professionnelle** « organismes Hlm / entreprise prestataire de service propreté » tant au niveau régional qu'au niveau opérationnel de terrain, par une meilleure interconnaissance des pratiques et contraintes des deux sphères professionnelles.

Dans ce but, les partenaires de la présente charte mettent en synergie leurs moyens pour atteindre les trois objectifs prioritaires décrits au sein des articles suivants :

## TITRE 1 : AMELIORATION DES CONDITIONS D'EXECUTION DE LA PRESTATION NETTOYAGE

### ARTICLE 1 : DEFINITION PARTAGEE ET OBJECTIVEE DE LA PRESTATION NETTOYAGE ATTENDUE

Les attendus de la prestation nettoyage\* comportent notamment :

- une définition partagée des prestations attendues,
- une référence systématique à la qualité attendue,
- un engagement commun relatif à la fréquence minimale des prestations de propreté,
- un glossaire commun

### ARTICLE 2 : DIMENSION TECHNIQUE ET LOGISTIQUE

Il sera signifié aux entreprises de propreté intervenant sur le patrimoine locatif social, une description de la logistique mis à disposition par l'organisme Hlm.

Afin d'améliorer les conditions de travail des personnels de nettoyage des entreprises de propreté, les organismes Hlm s'engagent, en fonction de la configuration de leur patrimoine, à déployer les moyens nécessaires pour fournir aux personnels de nettoyage des points de stockage du matériel et des points d'eau chaude.

*\*Le détail de ces éléments est énoncé dans le cahier des recommandations communes.*

## TITRE 2 : AMELIORATION DU MANAGEMENT DE LA PRESTATION NETTOYAGE

### ARTICLE 3 : COMMUNICATION ET INFORMATION

Les entreprises de nettoyages informent de la bonne exécution de la prestation auprès de l'organisme concerné et des clients locataires par le biais des moyens de communications suivants :

- identification du personnel de nettoyage en intervention
- affichage des plannings d'intervention dans les halls d'entrée sur panneau sécurisé
- mise en place de réunion pour dresser des bilans périodiques entre les représentants de l'organisme, de l'entreprise de nettoyage ainsi que des clients locataires.

### ARTICLE 4 : SUIVI ET CONTROLE DE LA PRESTATION

Les organismes Hlm ont souhaité mettre au point des pratiques communes en terme de contrôle et de suivi de la prestation. Notamment il est demandé aux prestataires de désigner un interlocuteur unique et régulier dédié au contrôle de la bonne exécution des prestations de nettoyage. Cet agent d'encadrement sera en contact fréquent avec les collaborateurs de l'organisme Hlm désignés comme effectuant le contrôle des prestations afin de résoudre conjointement d'éventuelles situations de non qualité.

### ARTICLE 5 : ACTION DE MEDIATION

Une **commission de conciliation** sera mise en place pour traiter les éventuels litiges entre les adhérents du **GEP** et d'**ARELOR Hlm** concernés, selon les modalités décrites en annexe 3 de la présente Charte.

## TITRE 3 : VIE DE LA CHARTE PARTENARIALE

### ARTICLE 6 : ECHANGE DE BONNES PRATIQUES PROFESSIONNELLES

Une rencontre annuelle sera organisée conjointement par **ARELOR Hlm** appuyée par **l'Union sociale pour l'habitat**, et le **GEP** appuyé par la **Fédération des entreprises de propreté et services associés**, dans le but de promouvoir l'échange des pratiques professionnelles de leurs adhérents, et de présenter un bilan qualitatif de la Charte.

Le contenu de ces rencontres devra permettre notamment de valoriser les métiers de propreté et gestion de proximité en échangeant sur les bonnes pratiques, mais aussi de se tenir informé des contraintes et évolutions de management propre à chaque corps professionnel pour la bonne conduite du projet propreté dans les organismes de logement sociaux : évolution des produits d'entretien en lien avec l'observatoire des produits de la **FEP** et des enjeux de développement durable, évolution et articulation de l'ensemble de la chaîne de traitement de la propreté dans le logement social...

### ARTICLE 7 : SUIVI ET EVALUATION

Un **comité de suivi** se réunira chaque semestre pour échanger sur les informations requises au sujet de la mise en œuvre de la présente Charte et préparer l'ordre du jour de la journée professionnelle annuelle. Les membres désignés sont les représentants d'**ARELOR Hlm**, de l'**USH**, du **GEP**, de la **FEP** ainsi que les correspondants qualité du groupe de travail « propreté ».

### ARTICLE 8 : COMMUNICATION ET ANIMATION

Chaque représentant se doit de remettre un exemplaire de la présente Charte à l'ensemble de ses adhérents respectifs. De même, chaque adhérent communique sur l'application des principes de la Charte auprès de ses propres collaborateurs.

## **DUREE DE LA CHARTE**

La présente Charte entrera en vigueur à compter du jour de sa signature et pour une durée d'un an. A son échéance elle pourra être renouvelée d'un commun accord ou dénoncée par l'une ou l'autre des parties sous réserve du respect d'un préavis de trois mois.

En cours d'exécution, elle pourra être révisée ou résiliée de plein droit en cas de modifications ou manquement des missions par l'un des signataires.

Toute modification aux dispositions de la présente Charte fera l'objet d'un avenant.

## **FINANCEMENT DES ACTIONS**

L'engagement et la participation financière des partenaires sont subordonnés à la signature de la présente Charte. Les signataires déterminent chacun en ce qui le concerne, leur implication dans le dispositif.

Fait à Nancy, le XX / XX / 2008

**Pour le GEP**  
Laurent HENNARD  
Président

**Pour ARELOR Hlm**  
Jean-Louis DUMONT  
Président

**ANNEXE 1 : LES ORGANISMES D'HABITAT SOCIAL ADHERENTS D'ARELOR Hlm**

Dépt	Organismes	Nom/Prénom	Qualité	Adresse
54	<b>MMH</b>	RIGHI Laurent	Président	12 rue de Serre - BP 610 - 54010 NANCY Cedex Tél. : 03 83 17 55 55 / Fax : 03 83 37 63 36
		CRUCIANI Jean-Paul	Directeur Général	
54	<b>OPH LUNEVILLE</b>	SCHERSACH Lucien	Président	22 rue Sainte Anne - BP 223 - 54300 LUNEVILLE Tél. : 03 83 73 34 07 / Fax : 03 83 73 58 51
		BARTH Alain	Directeur	
54	<b>OPH NANCY</b>	ROSSINOT André	Président	12 rue de Serre - CS 95418 - 54054 NANCY Cedex Tél. : 03 83 85 70 80 / Fax : 03 83 85 71 39
		DESCADILLES Patrick	Directeur Général	
54	<b>TOUL HABITAT</b>	FEIDT Nicole	Président	Hôtel de ville - BP 66 - 54200 TOUL Tél. : 03 83 43 02 98 / Fax : 03 83 63 29 21
		BETKA Odon	Directeur	
54	<b>LA MAISON FAMILIALE LORRAINE</b>	VILHOR Patrick	Président	34 rue des Carmes - BP 80816 - 54011 NANCY Cedex Tél. : 03 83 36 55 65 / Fax : 03 83 35 06 98
		RONSSERAY Denis	Directeur Général	
		DESCADILLES Patrick	Directeur Général	
54	<b>BATIGERE NANCY</b>	ROBAUX Jean-Luc	Président	12 rue des Carmes - BP 750 - 54064 NANCY Cedex Tél. : 03 83 85 57 57 / Fax : 03 83 85 57 89
		BINDI Eric	Directeur Général	
54	<b>BATIGERE NORD EST</b>	CLAUDE Gérard	Président	5 rue de la Frontière - BP 108 - 54407 LONGWY Cedex Tél. : 03 82 39 50 50 / Fax : 03 82 39 50 99
		LOPPIN Frédéric	Directeur Général	
54	<b>EST HABITAT CONSTRUCTION</b>	BOSC Robert	Vice Président	59 rue Pierre Semard - BP 717 - 54064 NANCY Cedex Tél. : 03 83 17 65 20 / Fax : 03 83 30 55 63
		GOTTI Serge	Directeur	
54	<b>SOCIETE LORRAINE D'HABITAT</b>	BONAL André	Président Directeur Général	2 passage Séb. Bottin - BP 150 - 54003 NANCY Cedex Tél. : 03 83 39 62 00 / Fax : 03 83 93 62 26
		BRIQUET Claudine	Directeur	
67	<b>LE NOUVEAU LOGIS DE L'EST</b>	LUNEL Gérard	Président	2 rue Seyboth - 67080 STRASBOURG Tél. : 03 88 22 76 76 / Fax : 03 88 22 40 23
JACQUIN Pascal		Directeur		
54		LOUIS Jean-Christophe	Responsable d'Agence	62 rue de la Hache - 54000 NANCY Tél. : 03 83 17 69 69 / Fax : 03 83 17 69 63
55	<b>OPH MEUSE</b>	PANCHER Bertrand	Président	15 rue du Moulin - BP 195 - 55005 BAR LE DUC Cedex Tél. : 03 29 45 12 22 / Fax : 03 29 79 14 01
		BRIEY Franck	Directeur Adjoint	
		ROHARD Patrice	Directeur Général	
55	<b>SA VTB 55</b>	DUMONT Jean-Louis	Président	4 rue du Bastion St Paul - BP 211 - 55105 VERDUN Tél. : 03 29 86 86 52 / Fax : 03 29 84 17 44
		ROHARD Patrice	Président du directoire	
		BAUX Gilbert	Directeur Général	
57	<b>MOSELIS</b>	FRANCOIS Jean	Président	3 rue de Courcelles - BP 25040 - 57071 METZ Cedex 3 Tél. : 03 87 55 75 00 / Fax : 03 87 74 71 01
		SCHAEFER Bernard	Directeur Général	
57	<b>OPH METZ</b>	JACQUAT Denis	Président	10 rue du Chanoine - BP 20725 - 57012 METZ Cedex 1 Tél. : 03 87 75 22 88 / Fax : 03 87 37 02 40
		BIRNBAUM Claude	Directeur Général	
57	<b>OPH MONTIGNY LES METZ</b>	VETSCH Lucien	Président	5 rue des Martyrs de la Résistance - BP 40825 - 57953 MONTIGNY LES METZ - 03 87 63 51 11
		FIDRI André	Directeur	
57	<b>OPH SARREGUEMINES</b>	LETT Céleste	Président	3 rue A. de Geiger - BP 61101 - 57216 SARREGUEMINES Tél. : 03 87 95 06 44 / Fax : 03 87 98 46 41
		BREIT Jean-François	Directeur	
57	<b>OPH THIONVILLE</b>	DEMANGE Jean-Marie	Président	26 avenue Albert 1er - 57100 THIONVILLE Tél. : 03 82 82 05 10 / Fax : 03 82 82 05 18
		PLAYNER Reine	Directeur	
		MATHIEU Jean-Michel	Directeur Général	

57	<b>BATIGERE SAREL</b>	DUBAND Dominique	Directeur Général	47 rue Haute Seille - 57000 METZ Tél. : 03 87 39 57 57 / Fax : 03 87 39 57 09
		MORAINVILLE Christian	Directeur Général Délégué	1 rue du Pont Rouge - BP 50410 - 57015 METZ Cedex Tél. : 03 87 39 56 56 / Fax : 03 87 39 57 49
57	<b>NEOLIA LORRAINE</b>	TAVERNIER Marc	Président	31 rue de Montréal - BP 139 - 57504 SAINT-AVOLD Tél. : 03 87 29 32 40 / Fax : 03 87 92 92 09
		RAYNAUD Jean-Pierre	Directeur Général	
57	<b>LOGIEST</b>	HUGUIER Gérard	Président	15 rue Sante à My - BP 80785 - 57012 METZ Cedex 1 Tél. : 03 87 65 63 11 / Fax : 03 87 65 80 52
		LEMOINE Gérard	Directeur Général	
57	<b>NORD EST ICF</b>	ANTOINE Christian	Président	21 rue de la Marne - BP 90572 - 57010 METZ Tél. : 03 87 63 96 21 / Fax : 03 87 55 90 37
		LORRAIN Serge	Directeur	
57	<b>PRESENCE HABITAT</b>	DUBAND Dominique	Président	13 rue Clotilde Aubertin - BP 60125 - 57004 METZ Cedex - Tél. : 03 87 15 27 20 / Fax : 03 87 15 27 09
		PIARD Marie-Noëlle	Directeur Général	
57	<b>SOCIETE SAINTE BARBE</b>	THERY Bernard	Président	2 rue Huchet - BP 70031 - 57801 FREYMING MERLEBACH – Tél. : 03 87 83 49 97 / Fax : 03 87 81 72 48
		MOUGEY Denis	Directeur	
		MATHIEU Jean-Michel	Secrétaire Général	
88	<b>OPH VOSGES</b>	FAIVRE Philippe	Président	2 Quai André Barbier - 88026 EPINAL Cedex Tél. : 03 29 82 98 11 / Fax : 03 29 82 12 03
		MARCHAL Jean-François	Directeur Général	
88	<b>OPH EPINAL</b>	HEINRICH Michel	Président	23 rue Antoine Hurault - 88026 EPINAL Cedex Tél. : 03 29 29 22 14 / Fax : 03 29 29 22 21
		NEDELEC Claude	Directeur	
88	<b>TOIT VOSGIEN</b>	WEIL Alain	Président	Les Amériques - 6 rue du Breuil - BP 31-88101 SAINT DIE DES VOSGES - Tél. : 03 29 55 15 10
		GREMMEL Jean-Marc	Directeur	

**ANNEXE 2 : LES ENTREPRISES LORRAINES DE PROPRETE ADHERENTES DU GEP**

<b>MEURTHE ET MOSELLE (54)</b>	<b>Responsable</b>	<b>Adresse</b>			<b>Téléphone</b>	<b>Fax</b>
<b>APPS-AEIM Entreprise Adaptée</b>	Mme ROBERT Sylvie	4 allée de l'Alzette - BP 188	54505	VANDEOEUVRE Cedex	03 83 53 37 07	03 83 56 65 02
<b>ACTIONET</b>	Mr DRENERI Pascal	6 rue Jean-Philippe Rameau 81 rue Jeanne d'Arc - BP 703627	54140	JARVILLE	03 83 57 27 57	03 83 57 19 12
<b>GROUPE FC NETTOYAGE</b>	Mr CUNY Francis		54016	NANCY CEDEX VANDEOEUVRE LES NANCY.	03 83 27 67 43	03 83 40 73 18
<b>MONTALBANO NETTOYAGE</b>	Mr MONTALBANO Bruno	101 rue de Villers	54500		03 83 54 42 57	03 83 54 42 57
<b>ONET SERVICES</b>	Mr Denis JAMOT	67 Grand'Rue HEILLECOURT	54180	NANCY	03.83.56.74.74	03.83.56.14.46
<b>PROPEN - Groupe BGS</b>	Mr BELUCHE Jean-René	23 bd de l'Europe	54500	VANDEOEUVRE	03.83.53.98.15	03.83.51.47.23
<b>MEUSE (55)</b>						
<b>ONET</b>	Mr MATUZEZACH David	Rue de la Forêt	55170	ANCERVILLE	03.29.75.39.93	03.29.75.39.98
<b>QUALI-NET-SERVICES</b>	Mr TINE	ZA du Wameau	55430	BELLEVILLE	03.29.84.00.47	03.29.84.00.47
<b>TINE PROPRETE</b>	Mr HAUGUEL David	6 rue Guynemer	55100	VERDUN	03 29 86 61 13	03 29 86 61 13
<b>MOSELLE (57)</b>						
<b>AZERIS</b>	M KALEK Roger	3, avenue De Gaulle	57100	THONVILLE	03 82 88 62 45	03 82 59 45 46
<b>C'NET</b>	M RAHMANI Miloud	Garolor, BP 57	57365	ENNERY	03.87.73.76.78	03.87.73.75.29
<b>CONCEPT PROPRETE SERVICES</b>	M PELTIER Christian	3 rue Raymond Mondon	57130	JOUY AUX ARCHES	03 87 60 97 95	03 87 60 69 39
<b>EST NET</b>	Mr PETREMANN Fernand	20 rue Général LECLERC	57200	SARREGUEMINES	03.87.98.12.87	03 87 95 78 98
<b>EURONET INDUSTRIE</b>	Mr ROLLIN Guy	64 rue de Pont à Mousson	57958	MONTIGNY LES METZ	03.87.52.12.90	03.87.52.10.30
<b>EVERCLEAN SERVICES</b>	Mr DESSE Hervé	ZAC Hauconcourt-Talange BP 80138	57280	MAIZIERES LES METZ	03.87.80.25.25	03.87.80.19.30
<b>EXPO-FRANCE NORD</b>	Mr BOISSON Eddy	6, allée des Tilleuls-Parc Aravis	57130	JOUY-AUX-ARCHES	03 87 65 00 40	03 20 77 48 56
<b>ONET SERVICES</b>	Mr TRIBOUILLARD Christian	11 rue Gaston Ramon	57063	METZ CEDEX 2	03.87.30.99.60	03.87.30.99.61
<b>ONET SERVICES</b>	Mr TRIBOUILLARD Christian	23 rue Louis Pasteur	57800	MERLEBACH		
<b>ONET SERVICES</b>	Mr ROGE Pascal	7 bis rue de Général Henry	57290	FAMECK		
<b>ONET SERVICES Département Santé</b>	Mr WAHL Jean-Luc	3 rue Dreyfus Dupont	57000	METZ		
<b>LE TOP DU NETTOYAGE</b>	M KLAM Serge	3 rue Jérôme Bock	57200	SARREGUEMINES	06 08 53 71 53	
<b>TINUS S.A.</b>	M TINUS Francois	104, route de Thionville	57054	METZ CEDEX 2	03.87.30.77.35	03.87.31.17.92
<b>VALOPREST</b>	Mme FESTOR Bernadette	9 rue Descartes	57190	FLORANGE	03.82.59.56.66	03.82.59.56.67
<b>VOSGES (88)</b>						
<b>CLEAN France ASSISTANCE</b>	Mr PRULHIERE	2 allée des chênes	88000	EPINAL	03 29 37 12 20	03 29 33 72 64
<b>ONET SERVICES</b>	Mr JAMOT Denis	51 rue de la Moselle	88190	GOLBEY	03.29.31.18.05	03.29.31.31.74

## ANNEXE 3 : LE REGLEMENT DE LA COMMISSION REGIONALE DE CONCILIATION

### **Préambule**

La commission de conciliation a été créée suite aux travaux communs d'ARELOR et du GEP (Grand Est Propreté), chambre syndicale des entreprises de propreté et services associés des dix-huit départements de l'Est de la France.

L'objectif de cette commission est de favoriser le traitement amiable des conflits pouvant exister entre un professionnel membre de ces deux organisations.

### **Article 1 : objet**

La commission de conciliation a pour objet de connaître des litiges ou des difficultés relatives tant à l'exécution qu'à la ~~cessation des relations commerciales~~ **rupture anticipée du contrat** entre les adhérents des deux organisations.

Le champ de compétence de la commission porte sur les litiges ou difficultés concernant les organismes d'habitat social situés en Lorraine.

### **Article 2 : composition de la commission**

La commission comporte trois représentants d'administrateurs d'ARELOR et trois représentants du GEP (soit 6 membres).

Le président siège pour un an. Ce mandat sera exercé en alternance par un membre de chacune des organisations en sachant que la première année la présidence sera assurée par un membre d'ARELOR.

Chaque année, chaque organisation signataire communique au secrétariat de la commission la liste de ses représentants.

### **Article 3 : fonctionnement de la commission**

Article 3.1 : la commission peut valablement siéger quand sont présents au moins trois représentants, à savoir un représentant de chaque organisation signataire ainsi que le président de la commission.

Article 3.2 : la commission se réunit en assemblée plénière au moins une fois par an pour dresser un bilan des commissions tenues dans l'année et chaque fois qu'il est nécessaire. La commission réunie en assemblée plénière définira le calendrier des réunions. Le lieu de la réunion sera la première année à ..... et ensuite en alternance au GEP.....

La commission se réunit pour examiner les litiges relevant de sa compétence. Le président apprécie l'opportunité de se réunir eu égard à la demande et aux pièces reçues.

Article 3.3 : Seuls sont admis aux séances les parties et leur représentant titulaire d'un mandat exprès de conciliation, à l'exclusion des membres titulaires ou suppléants de la commission.

La commission ne peut entendre ni témoin ni pétitionnaire. Elle ne peut désigner ni consultant, ni expert. Elle ne peut se déplacer ni mandater un de ses membres sur les lieux objets du litige.

Article 3.4 : les membres de la commission et leur président s'efforcent de concilier les parties et/ou peuvent émettre un avis.

Article 3.5 : après examen de chaque affaire, un document reprenant l'exposé du litige ou de la difficulté est établi par le secrétariat seulement sur les points où il y a accord total.

Ce document comporte en cas de conciliation les termes de celle-ci.

En cas de non conciliation, pour défaut d'accord total ou partiel, aucun document n'est établi.

Si l'une des parties n'est pas présente ou représentée, la commission constate une absence de conciliation. Une seconde convocation seulement pourra être adressée en cas de motif légitime de non comparution.

Article 3.6 : l'avis ou le document de conciliation sera signé par le président et par les parties. Il sera remis aux parties à l'issue de la séance.

#### **Article 4 : rôle du secrétariat de la commission**

Article 4.1 : chacune des organisations assurera en alternance le secrétariat de la commission. La première année, le secrétariat sera assuré par un représentant d'ARELOR.

Le secrétariat assiste aux réunions, prépare les dossiers, rédige sous la dictée des membres de la commission réunie l'avis de conciliation ou de non-conciliation.

Article 4.2 : tout dossier de saisine de la commission doit être adressé au secrétariat de la commission par lettre recommandée avec avis de réception et comporte :

- la lettre de saisine de la commission,
- la réclamation du demandeur,
- tout document nécessaire à la compréhension et à l'examen du dossier.

Article 4.3 : le secrétariat vérifie que le différend entre bien dans le champ de compétence de la commission et soumet le dossier au Président qui apprécie l'opportunité de se réunir.

Si tel est le cas, une convocation est adressée à chacune des parties et aux membres de la commission par lettre recommandée avec avis de réception, avec un délai de 15 jours avant la date fixée pour la séance de conciliation.

Elle comprend en copie l'intégralité du dossier constitué par le demandeur.

Article 4.4 : le secrétariat organise la réunion de la commission. Lors de la séance, le président de la commission présente un résumé de l'affaire.

Article 4.5 : le secrétariat établit le document de la conciliation à l'issue de l'examen de chaque dossier et remet celui-ci aux parties et en conserve un exemplaire.