



MARCHE PUBLIC APPEL D'OFFRES OUVERT

En application des dispositions du Code de la commande publique

Marché 2026-10-01 : Marché de prestations d'accueil de l'ENSEA

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES

(CCTP)

Références à la nomenclature européenne (CPV)

79992000-4 : services de réception
75310000-2 : services de prestations
79710000-4 : Services de sécurité

Nom et adresse du pouvoir adjudicateur :

École Nationale Supérieure de l'Électronique et de ses Applications

6 Avenue du Ponceau

CS 20707

95014 CERGY PONTOISE



Sommaire

1. Identification de l'acheteur.....	4
2. Objet du marché	4
3. Lieu d'exécution.....	4
4. Modalités d'exécution	4
4.1. Horaires et organisation	4
4.2. Répartition hebdomadaire et choix final de l'ENSEA	5
4.3. Durée et organisation de la pause déjeuner de l'agent d'accueil	5
4.4. Lieu de prise de la pause.....	5
4.5. Continuité du service – Obligation de vigilance	6
4.6. Coordination obligatoire avec le SSIAP2.....	6
4.7. Responsabilité du titulaire	6
5. Missions fonctionnelles	7
5.1. Accueil physique et orientation du public	7
5.1.1. Accueil physique	7
5.1.2. Tenue vestimentaire obligatoire des agents d'accueil	7
5.1.3. Orientation du public.....	9
5.1.4. Ambassadeur de l'établissement.....	9
5.2. Accueil téléphonique – Niveau professionnel renforcé	9
5.2.1. Capacité de traitement simultané	9
5.2.2. Compétences téléphoniques attendues.....	9
5.3. Gestion du courrier, des colis, du filtrage et des livraisons.....	10
5.3.1. Courriers entrants et sortants	10
5.3.2. Gestion des colis	10
5.3.3. Filtrage des livraisons.....	10
5.3.4. Gestion des livraisons internes	11



5.3.5. Application stricte des consignes d'accès de l'ENSEA	11
5.3.6. Pénalités associées	11
5.6. Accueil et services complémentaires aux visiteurs	11
5.7. Gestion administrative étendue	12
5.8. Gestion des dysfonctionnements	12
5.9. Outils numériques.....	12
6. Processus qualité et contrôle interne	12
6.1. Procédures	12
6.2. Planning.....	12
6.3. Contrôle de présence renforcé	12
6.4. Appels mystères trimestriels	13
6.5. Comité qualité trimestriel.....	13
7. Limitation du nombre d'erreurs mensuelles et remplacement d'agent	13
7.1. Définition d'une erreur opérationnelle	13
7.2. Seuil maximal d'erreurs admises	14
7.3. Dépassement du seuil – Action corrective obligatoire	14
7.4. Répétition des erreurs – Remplacement obligatoire de l'agent	14
7.5. Non-respect de la clause.....	14
8. Formation et évaluation	15
8.1. Formation préalable obligatoire (complément)	15
8.2. Formation continue	15
9. RSE et engagements sociaux du titulaire.....	15
10. Matériels mis à disposition	15
11. Pénalités.....	16



1. Identification de l'acheteur

Nom de la personne publique – Maître d'ouvrage : ENSEA

Adresse : 6 Avenue du Ponceau

Représenté par : le Directeur Général – Vincent Merval

Organisme chargé des paiements : Madame la Directrice de l'agence comptable de l'ENSEA

Personne habilitée à donner les renseignements prévus à l'article R. 2191-60 du Code de la commande publique : Responsable de la commande publique

Imputation budgétaire : fonds propres

2. Objet du marché

Le présent Cahier des Clauses Techniques Particulières (CCTP) définit les prestations relatives à l'accueil physique et téléphonique, l'orientation et l'information des visiteurs, usagers et partenaires de l'ENSEA.

La prestation inclut également un ensemble de missions administratives et logistiques non exhaustives permettant d'assurer la fluidité des flux et la qualité du service d'accueil.

3. Lieu d'exécution

Les prestations sont réalisées sur Cergy-Pontoise : l'accueil principal du bâtiment D de l'ENSEA.

L'espace accueil est considéré comme un « espace facilitateur de vie », intégrant des services polyvalents d'accompagnement et d'information destinés aux visiteurs, étudiants et collaborateurs.

4. Modalités d'exécution

4.1. Horaires et organisation

Un hôte/hôtesse de 8h00 à 18h00 du lundi au vendredi.

Le titulaire devra être en capacité d'assurer une amplitude étendue allant de 7h30 à 20h00 selon les besoins du site, notamment en cas de manifestation ou d'affluence exceptionnelle.



Le titulaire devra obligatoirement former deux (2) agents titulaires, parfaitement opérationnels pour assurer la prestation d'accueil de l'ENSEA.

Ces deux agents doivent :

- avoir reçu l'intégralité des formations obligatoires prévues au CCP (procédures internes, SSIAP1, outils numériques, gestion des flux, accueil téléphonique multi-lignes, etc.),
- avoir réalisé un tuilage complet sur site,
- être en capacité d'assurer la continuité du service avec un niveau de qualité strictement équivalent,
- être validés par l'ENSEA avant toute prise de poste effective.

Cette disposition vise à garantir la continuité du service, la gestion des remplacements et l'absence de rupture dans la qualité de l'accueil.

Le titulaire prévoira également la formation de deux (2) agents volants en complément des agents titulaires afin de palier à toute absence inopinée.

4.2. Répartition hebdomadaire et choix final de l'ENSEA

Les deux agents titulaires devront être répartis sur la semaine selon une organisation permettant :

- la couverture intégrale de l'amplitude horaire du poste,
- la prise de la pause déjeuner dans les conditions prévues au présent CCTP,
- la continuité du service en cas d'absence, incident ou surcharge ponctuelle.

L'ENSEA conserve l'entière liberté de choisir lequel des deux agents titulaires sera affecté à chaque jour de la semaine.

Le titulaire conserve l'entière responsabilité du management de son personnel.

Ainsi :

- le titulaire propose une planification interne,
- l'ENSEA valide, ajuste ou modifie les affectations selon ses besoins,
- le titulaire est tenu d'appliquer les choix de l'ENSEA sans réserve ni supplément financier.

Cette flexibilité est essentielle pour permettre à l'ENSEA d'adapter la présence des agents aux contraintes pédagogiques, événementielles et de sécurité du site.

4.3. Durée et organisation de la pause déjeuner de l'agent d'accueil

L'agent d'accueil bénéficie d'une pause déjeuner de 30 minutes par jour, conformément au droit du travail et aux conditions prévues dans le présent CCTP.

Cette pause doit être strictement organisée en coordination avec le SSIAP2 présent au Poste Central de Sécurité (PCS), afin d'assurer la continuité du service d'accueil.

4.4. Lieu de prise de la pause



La pause déjeuner doit impérativement être prise :

- au sein du PCS,
- à proximité immédiate de l'accueil,
- dans un espace à l'abri du regard du public afin de préserver la qualité de l'image de l'établissement et d'assurer une disponibilité optimale de l'agent.

Aucun autre lieu ne peut être utilisé pour la pause, sauf accord écrit préalable de l'ENSEA.

4.5. Continuité du service – Obligation de vigilance

Bien que l'agent soit en pause, il demeure en mesure :

- d'assurer un relais immédiat,
- de reprendre le poste sans délai,

si le SSIAP2 rencontre une difficulté lors de son remplacement temporaire à l'accueil

(afflux exceptionnel, incident, urgence, sollicitation sécuritaire ou autre situation nécessitant une présence renforcée).

Cette obligation vise à garantir une continuité totale du service public et un niveau d'accueil conforme aux attentes de l'ENSEA.

4.6. Coordination obligatoire avec le SSIAP2

Avant chaque pause :

- l'agent d'accueil doit s'assurer que le SSIAP2 peut temporairement assurer la surveillance de l'accueil (en lieu et place),
- le SSIAP2 confirme sa disponibilité pour assurer la présence physique au comptoir d'accueil,
- l'ENSEA peut interdire la prise de pause si les conditions de sécurité ou d'affluence ne sont pas réunies.

4.7. Responsabilité du titulaire

Le titulaire doit :

- organiser le planning de manière à intégrer cette pause sans désorganiser le service,
- informer ses agents de cette procédure spécifique,
- contrôler sa bonne application,
- veiller à ce que l'agent reste en capacité d'intervention immédiate pendant sa pause.

Tout manquement à ces règles pourra donner lieu à l'application des pénalités, voire à la demande de retrait de l'agent en cas de récidive.

Le titulaire organise les congés et absences de son personnel de manière à garantir la continuité de service pendant les périodes d'ouverture de l'ENSEA.



5. Missions fonctionnelles

Les agents d'accueil assurent un service professionnel, continu, courtois et conforme aux standards de l'ENSEA : les agents d'accueil conservent une attitude professionnelle en toute circonstance, y compris en l'absence de public.

Les agents d'accueil feront également preuve de discrétion en toute circonstance.

Leur mission couvre l'accueil physique, l'accueil téléphonique, la gestion des flux, la coordination administrative, la gestion des dysfonctionnements et l'utilisation d'outils numériques professionnels.

Les missions s'effectuent dans le respect des procédures mises en place par l'ENSEA, y compris en cas de création ou de mise à jour.

5.1. Accueil physique et orientation du public

5.1.1. Accueil physique

- Accueil courtois, professionnel et immédiat des visiteurs, étudiants, enseignants, prestataires et partenaires
- Vérification des identités systématique (enregistrement identités des visiteurs et vérification des badges des étudiants, professeurs et personnels)
- Contrôle des accès et création/remise des badges visiteurs
- Gestion des flux en période d'affluence
- Priorisation selon les profils (visiteurs VIP, prestataires programmés, interventions urgentes)

5.1.2. Tenue vestimentaire obligatoire des agents d'accueil

Le titulaire est tenu de fournir à ses frais l'ensemble des tenues professionnelles nécessaires aux agents d'accueil affectés à l'ENSEA.

Ces tenues doivent être conformes aux exigences suivantes :

- Présentation générale

Les agents doivent porter en permanence une tenue :

- professionnelle et soignée ;
- propre, repassée et en parfait état ;
- harmonisée pour l'ensemble des agents affectés au site ;
- adaptée à l'image d'un établissement d'enseignement supérieur de prestige.

- Composantes de la tenue

Selon le genre et les standards professionnels :



Pour le personnel féminin (à titre indicatif) :

- tailleur ou ensemble professionnel (pantalon ou jupe) ;
- chemisier uni ;
- chaussures de ville fermées ;
- foulard ou accessoire d'identification (si prévu par le titulaire).

Pour le personnel masculin (à titre indicatif) :

- costume professionnel ;
- chemise unie ;
- cravate ;
- chaussures de ville fermées ;
- accessoire d'identification (si prévu par le titulaire).

Pour tous les agents :

- badge nominatif professionnel fourni par le titulaire annoté : « hôtesse d'accueil ENSEA » ou « hôte d'accueil ENSEA » ;
- aucun vêtement ou accessoire non conforme (casual, sportswear, baskets...) n'est autorisé.

- Prise en charge financière

La fourniture, le renouvellement, l'entretien et le pressing des tenues sont intégralement à la charge du titulaire, sans impact financier pour l'ENSEA.

Cela comprend notamment :

- dotation initiale complète,
- renouvellement en cas d'usure ou détérioration,
- nettoyage ou pressing régulier,
- remise à niveau des tailles ou ajustements lorsque nécessaires.

- Conformité & remplacement

L'ENSEA se réserve le droit :

- de refuser l'accès au poste à tout agent dont la tenue n'est pas conforme ;
- d'exiger le remplacement immédiat de la tenue ;
- d'exiger le remplacement temporaire ou définitif de l'agent en cas de non-respect répété.

Le titulaire doit alors :

- procéder immédiatement au remplacement ou à la remise en conformité,
- assumer l'intégralité des coûts liés à ces mesures.

- Rappel et mesures correctives

Tout manquement relatif à la tenue pourra :

- être enregistré dans la main courante,
- déclencher un rappel écrit adressé au titulaire,
- entraîner l'application des pénalités prévues au marché,



- et, en cas de récidive, justifier la demande de retrait de l'agent concerné.

5.1.3. Orientation du public

- Orientation précise et fiable vers les services, départements, salles, réunions, responsables ou zones d'enseignement
- Connaissance complète de la cartographie du site ENSEA
- Information adaptée aux publics non francophones (niveau en anglais courant - B2 minimum). A défaut, le titulaire devra mettre à disposition un traducteur de langue à ses frais.
- Mise à jour régulière des informations de localisation (départements, salles réservées, changements d'affectation...)

5.1.4. Ambassadeur de l'établissement

- Représenter l'ENSEA avec professionnalisme
- Assurer une communication claire, bienveillante et conforme à l'image de l'école
- Assurer la gestion des situations délicates ou conflictuelles avec calme et diplomatie

5.2. Accueil téléphonique – Niveau professionnel renforcé

Les agents d'accueil doivent assurer la gestion complète du standard téléphonique selon les règles ENSEA.

5.2.1. Capacité de traitement simultané

L'agent doit avoir la capacité de gérer jusqu'à quatre (4) appels simultanément, incluant :

- Appels entrants,
- Mise en attente,
- Transfert sécurisé,
- Gestion des messages,
- Reprise d'appels en file d'attente.

5.2.2. Compétences téléphoniques attendues

- Décroché rapide et systématique, dans les délais définis (< 3 sonneries)
- Prise en charge professionnelle de l'appelant
- Filtrage des appels sensibles selon consignes
- Transfert vers les bons interlocuteurs
- Prise de messages structurée en cas d'absence de destinataire
- Gestion des rappels et suivi des messages
- Tenue d'un registre téléphonique



5.3. Gestion du courrier, des colis, du filtrage et des livraisons

Dans le cadre de ses missions, l'agent d'accueil assure également la gestion complète des flux entrants et sortants, incluant le courrier, les colis, les livraisons programmées ou non, ainsi que le filtrage et la sécurisation de ces flux conformément aux règles internes de l'ENSEA.

5.3.1. Courriers entrants et sortants

L'agent d'accueil est chargé de :

- Réceptionner l'ensemble des courriers arrivant à l'ENSEA (plis simples, recommandés, courriers suivis).
- Effectuer les enregistrements nécessaires selon les procédures internes.
- Assurer la distribution aux services, directions, départements pédagogiques, recherches ou destinataires concernés.
- Collecter les courriers départ remis par les services internes.
- Veiller au dépôt quotidien des courriers départ dans les boîtes aux lettres prévues ou auprès des transporteurs selon la procédure en vigueur.
- Informer le service concerné en cas d'anomalie (courrier endommagé, signature manquante, destinataire inconnu...).

Ces tâches s'inscrivent dans les missions administratives attendues (mise à jour des registres, suivi des flux internes) déjà définies dans le CCTP

5.3.2. Gestion des colis

L'agent d'accueil assure :

- La réception des colis entrants (prestataires, transporteurs, express, matériels pédagogiques, équipements...).
- Le contrôle visuel de l'état des colis à réception.
- L'enregistrement dans un registre ou outil numérique selon la procédure interne.
- La notification au service destinataire (mail, message, ou appel).
- Le stockage temporaire dans l'espace dédié, dans le respect des règles de sécurité.
- La remise en main propre aux destinataires internes avec traçabilité.
- Le suivi des colis non récupérés (relances, identification).

Ces missions découlent des responsabilités d'accueil liées aux flux et dysfonctionnements (centralisation, suivi) mentionnées dans le CCTP

5.3.3. Filtrage des livraisons

L'agent d'accueil assure un filtrage strict, indispensable pour garantir la sécurité du site, conformément aux consignes d'accès de l'ENSEA. Cela inclut :

- Vérification de l'identité du livreur (badge, carte professionnelle, ordre de mission, bon de livraison).
- Contrôle de la conformité de la livraison avec les consignes d'accès (horaire autorisé, zone de dépose, destinataire interne, nature des produits).
- Refus ou mise en attente de livraisons non autorisées ou suspectes, conformément aux directives ENSEA.



- Création d'un ticket ou transmission au SSIAP2 ou à la DPL (Direction du Patrimoine et de la Logistique) en cas de doute ou situation inhabituelle.
- Accompagnement du livreur vers la zone autorisée (ex : point de livraison bâtiment C ou service identifié).
- Interdiction d'accès des livraisons hors créneaux, hors procédures ou hors autorisation.

Ces éléments sont cohérents avec les missions de contrôle d'accès, vérification d'identité et gestion des flux présentes dans votre CCTP

5.3.4. Gestion des livraisons internes

L'agent d'accueil est responsable :

- De la coordination avec les services internes recevant régulièrement des livraisons (informatique, logistique, scolarité, recherche...).
- De la tenue d'un registre interne des livraisons (date, heure, transporteur, destinataire, nature du colis).
- De l'information immédiate des services destinataires.
- De la gestion des livraisons urgentes ou sensibles selon les protocoles établis.
- Du signalement de toute anomalie : colis endommagé, ouverture suspecte, livraison non conforme, absence du destinataire.

5.3.5. Application stricte des consignes d'accès de l'ENSEA

L'agent d'accueil applique rigoureusement les consignes internes définies par l'ENSEA, notamment:

- les horaires et zones autorisées pour les livraisons,
- les restrictions de circulation dans les bâtiments,
- les consignes de sûreté et de sécurité incendie,
- les procédures liées aux visiteurs professionnels, prestataires, entreprises externes,
- les directives particulières en période d'événements, de travaux ou de situations de sécurité renforcée.

Ces obligations sont directement associées aux missions de filtrage, de contrôle et de sécurité administrative prévues dans votre CCTP

5.3.6. Pénalités associées

Le non-respect de ces missions (perte colis, mauvaise gestion, absence de filtrage, erreur d'aiguillage, non-enregistrement, non-respect des procédures d'accès) est soumis aux pénalités prévues au Tableau complet des pénalités déjà généré et applicable au marché.

5.6. Accueil et services complémentaires aux visiteurs

- Gestion du matériel de prêt (câbles, accessoires divers)
- Mise à disposition de recharge téléphonique sur demande



5.7. Gestion administrative étendue

- Mise à jour au fil de l'eau (journalier) des tableaux de suivi des flux entrants et sortants
- Archivage et petites tâches administratives
- Relevés de compteurs (photocopieurs, machines à affranchir...)

5.8. Gestion des dysfonctionnements

- Centralisation de tous les dysfonctionnements du site signalés à l'accueil
- Déclenchement des interventions selon les procédures internes

5.9. Outils numériques

L'agent d'accueil devra maîtriser les outils numériques suivant au minimum :

- ✓ word
- ✓ excel pour le reporting statistique (journalier, mensuel, trimestriel)
- ✓ GLPI pour le suivi des tickets de réservations de salles de réunion
- ✓ Teams, messagerie Outlook

6. Processus qualité et contrôle interne

6.1. Procédures

Le titulaire est tenu de proposer, rédiger et actualiser les procédures nécessaires à l'exécution de l'ensemble des prestations.

Celles-ci doivent être conformes aux exigences, consignes et modalités de fonctionnement définies par l'ENSEA et respecter les modèles documentaires mis à disposition par l'établissement.

Toute procédure nouvelle ou modifiée est soumise à la validation préalable de l'ENSEA avant sa mise en application.

6.2. Planning

Le titulaire est tenu de transmettre à la DPL (Direction Patrimoine et Logistique) le planning mensuel avec le nom des agents prévus au moins 5 jours ouvrés avant le 1^{er} jour ouvré du mois suivant.

6.3. Contrôle de présence renforcé

- Le titulaire doit disposer d'un système d'alerte automatique si la prise de poste n'est pas effectuée dans les 5 minutes suivant l'horaire prévu.
- Un remplaçant volant, déjà formé aux pratiques de l'ENSEA, doit pouvoir intervenir dans l'heure en cas d'absence inopinée



6.4. Appels mystères trimestriels

- Intégrer des audits réguliers du standard et de l'accueil

6.5. Comité qualité trimestriel

Sous l'impulsion du titulaire, des comités trimestriels seront organisés. Ces comités analyseront en particulier :

- Analyse et suivi des écarts
- Étude des dysfonctionnements
- Rapport qualité trimestriel transmis à l'ENSEA

Le titulaire et l'ENSEA définiront les modalités d'organisation de ces comités. Le Titulaire transmettra cinq (5) jours ouvrés avant la date du Comité le reporting qui sera analysé au cours de celui-ci.

7. Limitation du nombre d'erreurs mensuelles et remplacement d'agent

Afin de garantir un niveau de qualité conforme aux attentes de l'ENSEA, il est instauré un seuil de tolérance concernant les erreurs opérationnelles commises par les agents d'accueil.

7.1. Définition d'une erreur opérationnelle

Pour l'application de la présente clause, constitue une « erreur » tout manquement constaté et objectivable dans l'exécution des missions d'accueil, notamment :

- mauvaise orientation des visiteurs ou usagers,
- délivrance erronée d'informations aux étudiants, personnels, visiteurs ou prestataires,
- erreur dans la création, remise ou gestion des badges visiteurs,
- erreur d'aiguillage téléphonique (ex : transfert vers un service non autorisé),
- absence de traitement ou mauvais traitement d'une demande logistique ou administrative relevant de la mission,
- non-respect des procédures d'accès, de filtrage ou de sécurité,
- défaut de prise en compte d'un dysfonctionnement signalé à l'accueil,
- non-application d'une consigne écrite transmise par l'ENSEA.
- Utilisation du téléphone personnelle pendant les horaires de travail
- Transmission d'informations non autorisée par l'ENSEA

(Liste non exhaustive.)



7.2. Seuil maximal d'erreurs admises

Un maximum de trois (3) erreurs par agent et par mois est toléré.

Ce seuil est fixé afin de tenir compte des aléas normaux liés à l'activité d'accueil, tout en garantissant une qualité de prestation constante et un niveau de fiabilité adapté aux exigences du site.

7.3. Dépassement du seuil – Action corrective obligatoire

En cas de dépassement du seuil (plus de 3 erreurs au cours d'un même mois), le titulaire est immédiatement informé par écrit par l'ENSEA. Le titulaire devra alors :

1. **mettre en place sans délai un plan d'action correctif**, incluant au minimum :
 - rappel des procédures,
 - accompagnement renforcé de l'agent,
 - formation complémentaire ciblée,
2. **transmettre à l'ENSEA un rapport d'analyse des causes et des mesures correctives** dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

7.4. Répétition des erreurs – Remplacement obligatoire de l'agent

Si, malgré la mise en place du plan correctif, l'agent concerné :

- maintient un niveau d'erreurs supérieur au seuil,
- ou présente un caractère répétitif d'erreurs sur deux mois consécutifs,
- ou commet une erreur grave impactant la sécurité ou la continuité du service,

alors l'ENSEA pourra exiger, à tout moment, le remplacement immédiat de l'agent, sans justification supplémentaire, avec un changement d'agent sous un délai d'une semaine maximum.

→ **Le remplacement s'effectue exclusivement aux frais du titulaire**, sans impact financier pour l'ENSEA, y compris :

- formation du remplaçant,
- mise en place du tuilage avec l'agent sortant,
- gestion des ressources humaines afférente.

Le titulaire devra alors fournir un nouvel agent formé, qualifié et validé par l'ENSEA avant toute prise de poste.

7.5. Non-respect de la clause

Le non-respect de la présente clause pourra entraîner :

- l'application des pénalités prévues au marché,
- la demande de retrait immédiat de l'agent,
- et, en cas de manquements répétés, la mise en demeure du titulaire ou la résiliation du marché à ses torts exclusifs, conformément au Code de la commande publique.



8. Formation et évaluation

8.1. Formation préalable obligatoire (complément)

- 2 jours de formation initiale "in situ" par la responsable d'accueil de l'ENSEA la première semaine, puis renouvelée la semaine suivante
- les procédures d'accueil actuellement en place
- Remise d'un livret d'accueil

8.2. Formation continue

L'agent d'accueil devra prendre en compte toutes les formations complémentaires nécessaires à la bonne exécution des prestations d'accueil attendues par l'ENSEA.

- Coaching terrain par les responsables d'agence
- Suivi renforcé durant les deux premiers mois

Les agents titulaires seront chargés de la formation des agents volants, ceci sans coût supplémentaire pour l'ENSEA.

9. RSE et engagements sociaux du titulaire

Le titulaire devra présenter :

- Son index égalité professionnelle
- Ses engagements environnementaux (réduction papier, mobilité douce...)
- Ses actions handicap
- Son dispositif de recrutement inclusif

10. Matériels mis à disposition

L'ENSEA prévoit de mettre à disposition des équipements :

- Tablette numérique
- Micro / haut-parleur
- PC portable dédié accueil

Le titulaire devra fournir le matériel pour les traductions type Vasco pour visiteurs étrangers si l'agent d'accueil n'est pas bilingue (français / anglais).



11. Pénalités

Les pénalités applicables sont celles définies dans le tableau des pénalités (retards, absence, tenue, documents manquants, etc.) : se référer à l'article 13 du CCAP.