

ANNEXE 2 – REGLEMENT DES USAGERS DES PISCINES DE LA DIRECTION DES LOISIRS AQUATIQUES

Le présent règlement Usagers des piscines de l'Agglomération est valable à compter de la date d'application de la nouvelle grille tarifaire présentée en Annexe 1.

La régie d'avance et de recettes s'applique pour l'ensemble des tarifs à l'exclusion des locations qui font l'objet d'une facturation par titre de recettes à la suite de l'utilisation des locaux mis à disposition.

1 – Ventes et modalités

1.1 – Type de produits vendus

- **Accès/entrée à l'établissement**, avec ou sans option (ex : accès Aquaparc avec Espace bien être), sans prestation, en unitaire ou par 10, selon le prix fixé.
Les autres prestations ne relèvent pas de la grille tarifaire (distributeur de produits de piscine, d'aliments/boissons, prestation de tiers extérieurs).
- **Espace Bien être Aquaparc** = sauna+hammam+espace Détente/Zen. L'espace est ouvert aux 16 ans et plus si accompagné (sinon 18 ans). L'accès à l'espace implique en sus le paiement de l'accès à l'ensemble du reste de l'établissement (les bassins sont accessibles) via le forfait unitaire avec bien être, les 10 entrées avec bien être ou l'abonnement annuel avec bien être.
L'espace Détente peut être réduit ou interdit en cas de prestation d'un professionnel. Les hammam et saunas restent accessibles sauf situation exceptionnelle.
L'ouverture de l'espace Bien être porte sur des jours et horaires et n'est pas étendue à la totalité des ouvertures de l'Aquaparc.
L'information d'ouverture ou de contrainte particulière est affichée à l'entrée et sur le site internet des piscines.
- **Offres annuelles :**
 - Abonnement annuel : soit de l'ensemble des piscines de St-André-des-Eaux, Montoir-de-Bretagne et du Centre Neptune de Donges soit de l'Aquaparc. Pour ce dernier, le prix intègre la possibilité d'accéder gratuitement aux autres piscines de l'Agglomération. L'option avec ou sans l'espace Bien-être est possible.
 - Abonnement offre vacances à l'année : l'offre concerne toute la famille à partir d'un adulte et d'un enfant mais ne peut englober des membres de plusieurs familles (sauf famille recomposée), considérer des groupes d'amis...
L'abonnement vacances n'est pas reporté du fait de la fermeture périodique annuelle (travaux de maintenance et vidange) qui a lieu durant l'une des vacances scolaires. Il prend effet à compter de la 1^{ère} utilisation et ouvre droit à l'accès aux piscines concernées durant les périodes d'ouverture des vacances à compter de cette date et durant un an maximum.

- **Forfaits** : les forfaits permettent de proratiser le montant facturé selon le nombre d'entrées, de trimestres ou de séances demandés. Il s'agit d'un coefficient multiplicateur permettant de calculer le prix selon le nombre de jours ou séances. Les offres de vente correspondent donc au montant à payer.
- **Offres de service/séances avec encadrement** (inscription selon place disponible) :
 - Ecole de Natation : en période scolaire, inscription par niveau et par trimestre (1, 2 ou 3)
 - Stage de natation (enfants, adolescents, adultes) : inscription par niveau et par groupe de séances – le prix est proportionné au nombre de jours proposés (ex : 4 à 5 séances pour un stage)
 - Activités Sport Santé Bien Être : toutes les activités sont au même prix pour un choix simple et accessible – sont proposés notamment de l'aquagym, aquabike, aquaform, circuit training, activités d'entretien adaptées (Sport Santé, Sport Adapté)...Pour la seule offre Sport Santé, l'inscription sera majoritairement par abonnement annuel, valable sur la période scolaire. Des inscriptions à la séance restent possibles en cas de places disponibles.
 - Bébé nageurs : bébé de 6 mois à 4 ans - 1 ou 2 parents accompagnant(s) (compris) par enfant – la situation vaccinale de l'enfant sera demandée.
- **Location à des organismes** :
 - Lignes d'eau, bassin voire l'établissement entier (ex : stage de natation d'un club extérieur)
 - Local de l'espace Bien être Aquaparc (espace Détente uniquement) pour délivrance par un tiers professionnel de prestations avec ou sans personnel de la piscine.

Les locations concernent habituellement les tiers privés (entreprise, auto entrepreneur) et les associations extérieures, organismes non prioritaires. Les associations de l'agglomération qui demandent un créneau exceptionnel (ligne ou bassin) durant l'accueil de public, en sus des créneaux annuels ou de vacances, devront s'acquitter également des tarifs de droit commun (tarif réduit). Les locations font l'objet d'une facturation a posteriori.

Le montant fixé pour les locations est pris en référence pour le calcul de la valorisation des mises à disposition à titre gracieux aux associations de l'Agglomération.

Les produits antérieurement achetés avant l'établissement du règlement usagers et de la grille tarifaire adoptés le 20 juin 2023 arriveront à échéance au 31 août 2025.

Tout nouvel achat ou inscription tient compte de la nouvelle grille tarifaire et du règlement Usagers associé.

Les modalités pratiques d'accès aux piscines, conditions sanitaires, tenues autorisées, âges, limite de capacité d'accueil, sanctions éventuelles sont précisés par la Direction des Loisirs Aquatiques dans le cadre du règlement intérieur qui prend appui sur des dispositifs réglementaires obligatoires comme le Plan d'Organisation de la Surveillance et des Secours de l'établissement (P.O.S.S.) et le présent règlement des usagers.

1.2 Modes de vente

Les offres de vente font l'objet d'un paramétrage informatique identifiant l'offre précise et la piscine ou le groupe de piscines (toute ou une partie d'entre elles).

- **A l'accueil d'une piscine** : il est possible d'acheter toute offre aquatique à l'accueil de n'importe quelle piscine grâce à la régie unique durant les horaires d'ouverture.
- **En ligne** : sur le site internet des piscines avec paiement sécurisé en ligne

- **En mode pré paiement** : afin de permettre un pré paiement évitant à l'utilisateur de se présenter à l'accueil de la piscine ou de payer en ligne, deux porte-monnaies électroniques (PME) sont mis en place, l'un pour les offres du centre Aquaparc, l'autre exclusivement pour les trois autres piscines ouvertes au public. Il permet, suite au versement d'un montant de 30 € minimum, de commander en ligne directement sur le site internet pour une ou plusieurs offres éligibles au PME.
- **Mensualisation** : des facilités de paiement sont possibles à la demande de l'utilisateur, qu'il soit éligible au tarif réduit ou pas. Sont éligibles à la mensualisation sans frais : les montants d'offres entre 99 et 140 € pour tout public, mensualisation possible en 3 fois et pour les offres supérieures à 140 € en 3 ou 12 fois possible (ex : abonnements à l'année en tarif normal, 3 trimestres ENC, abonnement Sport Santé Bien Être 35 séances, 10 séances bébé nageur...).

En cas d'impayés, certaines modalités de réservation et paiement peuvent être restreintes. Ainsi, de façon générale, la réservation d'une activité pourra dans ce cas être conditionnée au préalable au paiement en ligne du montant dû et/ou au paiement effectif à l'accueil de la piscine.

2 – Principe des réductions de prix et gratuité

2.1 – Tarif réduit

La politique d'accessibilité aux services publics des piscines est renforcée par l'Agglomération grâce à l'élargissement des publics concernés. A titre indicatif, au jour de l'adoption de la présente grille tarifaire, le tarif réduit le coût de près de 25% par rapport au tarif normal pour de nombreuses offres.

La détermination du tarif réduit ne prend pas en compte l'origine géographique de l'utilisateur.

Sont éligibles (*) :

- Mineurs 3-17 ans
- Etudiants (carte étudiante)
- Minima sociaux (**) (attestation lié au dispositif)
- Handicap avec carte d'invalidité
- Demandeur d'emploi (attestation Pôle Emploi ou tout document assimilé)
- Professionnels diplômés avec carte professionnelle (***)
- Accompagnant majeur (personne handicapée - jeune mineur sans utilisation des services de la piscine)
- Bénéficiaires d'organisme d'intérêt général ou professionnel (****)

() sur présentation justificatif*

*(**) dispositifs potentiellement évolutifs – minima existants à ce jour : RSA, Minimum Vieillesse, ASS, AV, AAH...*

*(***) BPJEPS, BEESAN, pompiers...*

*(****) associations loi 1901, organisme social, comité d'entreprise (sur demande écrite préalable)*

Les durées d'éligibilité au tarif réduit sont variables et dépendent du justificatif/statut (ex : étudiant durant la période d'étude avec carte valable annuellement – mineur selon la date de naissance - ...). Il est néanmoins considéré que la durée minimale retenue sera d'une année y compris pour les statuts variables non déterminables à l'avance (ex : demandeur d'emploi, ...). Au-delà, soit la demande du justificatif est faite à chaque réservation soit une mise à jour est faite périodiquement (le droit au tarif réduit est dans ce cas fixé selon la périodicité de mise à jour). Pour les statuts durables (ex : invalidité), le tarif réduit est permanent.

Pour un paiement en ligne, deux solutions existent pour bénéficier du tarif réduit :

- L'utilisateur s'identifie à l'accueil d'une piscine pour obtenir l'éligibilité au tarif réduit. Le justificatif est transmis à cette occasion. Chaque usager est identifié personnellement par un compte. Ses réservations ultérieures en ligne pré-identifieront automatiquement le droit à réduction par le compte.

Ou

- L'utilisateur numérise et joint son justificatif durant sa réservation en ligne. Il accède au tarif réduit durant son inscription. Lors du contrôle a posteriori par la piscine, si le justificatif est erroné, illisible, inadapté, l'utilisateur sera informé de la nécessité de fournir un justificatif valable. En l'absence, le tarif normal sera appliqué avec une facturation complémentaire.

Les comités d'entreprise ont trois possibilités pour favoriser l'activité aquatique de leurs employé(e)s :

- La prise en charge directe des frais correspondant à l'offre choisie, au tarif réduit. Une facturation est alors assurée via un titre de recettes par l'Agglomération. Pour être validée avant réservation/inscription de la personne, le comité d'entreprise doit confirmer par écrit à la direction des Loisirs Aquatiques le(s) type(s) d'offre souhaitée, l'identité des personnes éligibles et confirmer l'acceptation du montant total qui lui sera facturé.
- Le paiement direct, au tarif réduit, par l'employé(e)s selon les modalités habituelles de réservation et de paiement comme pour tout usager. Il/Elle est ensuite remboursé(e) par son CE sur la base de la facture éditée pour l'utilisateur par l'Agglomération.
- Le comité d'entreprise demande à payer un bon d'échange correspondant aux tarifs des offres souhaitées. Une fois réglé, l'utilisateur détenteur d'un bon d'échange peut accéder à l'offre correspondante.

La prise en charge partielle par le comité d'entreprise du montant facturable à son employé(e) n'est pas possible, même si celui-ci vient compléter par un paiement du montant résiduel (ex : 100€ sur 120€ dû).

Pour les aides ou prises en charge des services sociaux (département, CAF...), un traitement particulier est possible selon le cadre du présent règlement (modalité appliquées aux usagers, aux organismes d'intérêt général ou comité d'entreprise) ou une éventuelle convention spécifique. Une prise en charge partielle est possible au moment de l'inscription sur attestation du service social transmis à la direction des Loisirs Aquatiques, l'utilisateur payant le complément restant dû.

2.2 – Gratuité

A l'exception des enfants de moins de 3 ans (gratuité quelle que soit la commune de domiciliation), les gratuités autorisées ne concernent que les usagers et organismes domiciliés sur l'Agglomération constituant un intérêt général et local.

Sont ainsi éligibles :

- Responsable encadrant un organisme d'intérêt général ou professionnel autorisé dans l'établissement (demande préalable)
- Centres aérés de l'Agglomération ou groupe équivalent
- Associations de l'Agglomération sur créneaux horaires dédiés (créneaux annuel ou de vacances) ou organisateur d'événement aquatique
- Dons promotionnels ou événementiels

Les dons promotionnels ou événementiels favorisent l'attractivité et le rayonnement des piscines. L'attribution est possible dans la limite du tarif le plus élevé de la grille et dans la limite d'un total global annuel de 5 000 €.

Sont éligibles : événements d'intérêt général et local significatif à caractère caritatif, social, éducatif organisés dans l'Agglomération dans la limite d'une opération par organisateur par an + événements (co)pilotés par la collectivité sur son territoire sans limite de nombre.

Une demande préalable écrite et argumentée est nécessaire et justifiant de l'intérêt général et local concordant avec les critères précités (lieu, nombre de participants, objet de l'événement, destination des bénéficiaires éventuels...). L'autorisation est donnée par un représentant de la Collectivité conformément à l'arrêté de délégation (le directeur des Loisirs Aquatiques, le responsable du service Ressources Relation Usagers, le DGA ...). Un état des opérations promotionnelles est présenté annuellement à l'Autorité Territoriale.

Les brevets de natation et certificats d'aptitude demandés pour les offres de l'Agglomération ou de ses communes membres sont dispensés de paiement (ex : Ecole de Natation Carene, Pass Nautique).

En cas de fausse déclaration, une demande de tarif réduit ou une gratuité peut être refusée, provisoirement ou durablement.

2.3 – Autres réductions et modes de paiement

L'éligibilité à d'autres formes de réduction ou de mode de paiement est régie par des délibérations spécifiques (ex : convention Agence Nationale des Chèques Vacances – bons CAF - ...).

3 – Durée de validité des produits vendus

Les entrées uniques, forfaits unitaires, 10 entrées, 10 séances encadrées et Santé Bien Être 35 séances sont valables deux années à compter de la date de la 1^{ère} utilisation ou 1^{ère} réservation.

Les offres proportionnées via le forfait sont rapportées à la période proposée (ex : trimestre, jours de stage).

Les cours de natation proposés dans les piscines de l'Agglomération, impliquant une progression pédagogique, correspondent à un groupe de séances fonction du niveau acquis et du projet pédagogique.

Les séances de Santé Bien Être et bébé nageurs peuvent être utilisées de façon discontinue.

Les abonnements annuels sont de date à date et représentent une année complète à compter de la date de la 1^{ère} utilisation.

Les offres vacances concernent les vacances scolaires de l'Académie, petite et grande d'une année entière (potentiellement sur deux années civiles au maximum selon la date de la 1^{ère} utilisation), à l'exclusion de la fermeture annuelle pour vidange. Une telle offre contractée durant des vacances scolaires n'ouvre pas droit à report ou remboursement quel que soit le nombre de jours restant durant ces vacances.

Les bons cadeaux proposés sont valables deux ans à compter de la date de la 1^{ère} utilisation ou 1^{ère} réservation.

Les produits antérieurement achetés avant l'établissement du règlement usagers et de la grille tarifaire adoptés le 20 juin 2023 arriveront à échéance au 31 août 2025.

4 – Remboursements, reports, désistements

Les activités proposées par des tiers dans l'établissement, même autorisées par la direction des Loisirs Aquatiques, ne relèvent pas de la responsabilité contractuelle et financière de la Collectivité. Pour exemple, une activité ou un cours associatif délivré par un club ou un cours proposé par un prestataire (auto entrepreneur...) dans l'une des piscines relève de son organisateur associatif ou privé et ne peut faire l'objet d'un remboursement ou d'une indemnité par la Collectivité.

Information sur les fermetures d'établissements :

Les périodes de non ouverture d'établissement (ex : partiellement durant l'été pour certaines piscines) et de fermeture annuelle pour travaux de maintenance/vidange (fermeture de 1 à 2 semaines selon les piscines durant l'une des vacances scolaires) sont indiquées sur le site internet des piscines et affichées à l'entrée de chacune d'entre elles. Ces périodes de non ouverture dites « normales » n'ouvrent pas droit à remboursement ni report.

Les fermetures exceptionnelles non anticipables (dysfonctionnement technique ou sanitaire, coupure générale de courant, grève, etc...) induisant une évacuation du public de l'établissement : l'utilisateur qui en fait la demande peut se voir accorder une entrée unitaire gratuite, quel que soit le type d'offre qu'il a choisi (abonnement, entrée unitaire...). Pour les séances encadrées non achevées, un report peut être proposé par l'établissement. La demande d'entrée ou de report est recevable, le cas échéant sur présentation d'un justificatif d'achat (ticket de caisse, ticket T.P.E, bracelet, etc..). Dans le cas où l'établissement n'a pas été ouvert au public, les conditions générales de remboursement ou de report ci-après s'appliquent.

Les remboursements pour des offres payées non exécutées sont autorisés dans les cas de figure suivants :

- Annulation de l'activité par l'établissement sans report possible
- Erreur administrative
- Fermeture pour travaux exceptionnels ou problème sanitaire de plus d'un mois
- Certificat médical attestant de l'impossibilité à participer à l'activité aquatique quelle qu'elle soit
- Déménagement ou mobilité professionnelle hors département avec attestation (employeur, mairie)
- Changement d'emploi du temps scolaire en début d'année

Le crédit restant sur le porte-monnaie électronique peut être remboursé à tout moment sur demande du titulaire.

Les offres ou périodes suivantes ne sont pas remboursables :

- Abonnement annuel ou abonnement vacances de 40 entrées ou abonnement Santé Bien Être de 35 séances déjà consommés à 50% ou plus - nombre de jours de l'année ou de séances pris en référence (ex : un abonnement annuel contracté au 15 février N ne peut être remboursé au-delà du 15 juillet N – un abonnement vacances ne peut être remboursé au-delà d'une utilisation de 20 entrées – un abonnement 35 séances Santé Bien Être ne peut être remboursé au-delà de 18 séances utilisées)
- Entrée ou offre unitaire
- Offre espace bien être Aquaparc uniquement
- Séances de natation groupées (stage ou ENC) dont les séances ont déjà commencé au moment de l'achat (pas de réduction possible)
- Absence de l'utilisateur à une offre encadrée sans justificatif
- Réduction du nombre de lignes d'eau ou de bassin, variable selon l'activité de l'établissement
- Période consacrée à la vidange annuelle
- Offre caduque dont la durée de validité est dépassée ou qui n'existe plus

L'absence à une séance et/ou le désistement relève de l'utilisateur et ne peut faire l'objet d'une restitution financière de la collectivité. Pour les usagers qui ne peuvent plus être accueillis, un report peut être proposé pour des séances débutées au moment de son arrivée.

Le remboursement des abonnements annuels ou de 10, 35 ou 40 entrées/séances est calculé au prorata du nombre de jours ou séances restants et correspondant à l'activité non réalisée à compter du jour de transmission du justificatif. Le montant remboursé est arrondi à l'euro supérieur.

Les reports peuvent être envisagés pour les offres tarifées et cas suivants :

- Fermeture exceptionnelle d'établissement ou non accessibilité de l'espace Hammam/Sauna durant au moins 10 jours et distincte de la fermeture périodique annuelle pour vidange - report suivant le nombre de jours de fermeture :
 - o Pour un abonnement annuel (ex : l'abonnement annuel contracté le 1^{er} février N est reporté à minima jusqu'au 11 février N+1)
 - o Pour l'offre vacances à l'année (ex : une seconde fermeture annuelle pour travaux sur la totalité des vacances de février de l'année N (en plus de la fermeture annuelle des vacances de Noël) reporte l'offre de deux semaines en année N+1)
- Report d'activités (stage, ENC, Santé Bien Être) : l'établissement propose un ou plusieurs reports en cas d'impossibilité de maintenir l'activité prévue ou d'absence de l'utilisateur au début de la séance. Si la raison de l'annulation relève de l'établissement et que le report est impossible, le remboursement est autorisé.
- Report pour raisons médicales sur présentation d'un certificat d'un abonnement annuel ou stages (sous réserve d'une pré-inscription dans la limite des places disponibles)

Mode opératoire pour un remboursement ou report :

- Les cas de remboursement impliquent une demande formelle, datée, mentionnant les coordonnées du détenteur de l'offre, l'objet du remboursement ou report, le cas échéant accompagnée du justificatif (si demandé),

- Les informations sont à transmettre par voie numérique (via le site internet des piscines) ou à l'accueil de la piscine,
- Le délai pour demander un remboursement est de 3 mois après l'événement et de 1 mois pour un report. Au-delà, la demande n'est plus recevable.

L'alternative au report et remboursement dans les situations relevant de la responsabilité de l'établissement : dans l'hypothèse où le report ou le remboursement corresponde au montant d'un forfait, d'un lot de 10 entrées ou de 10 séances d'activité, l'établissement pourra le proposer à titre gracieux à l'utilisateur en lieu et place du report ou remboursement.

5 – Impayés – incivilités - sanctions

Les impayés font l'objet des poursuites réglementées sous l'égide du trésorier payeur (trésorerie municipale). La Direction des Loisirs Aquatiques est autorisée à procéder à des relances préalables pour faciliter la médiation pré contentieuse. Une limitation d'accès au service peut être mise en œuvre (ex : créneau suivant non accessible, location impossible).

Le mode de paiement en ligne, pré paiement via le porte-monnaie électronique et paiement à l'accueil avant utilisation de l'offre constituant les principes généraux d'application de la grille tarifaire et d'accès aux piscines, les impayés restent limités.

Les sanctions constituent une réduction de l'offre de services des piscines suite à des faits répréhensibles reconnus par le règlement intérieur ou le droit français tels que : fausse déclaration ouvrant droit à des réductions de prix ou gratuité - Personne alcoolisée ou sous l'emprise de produits stupéfiants - Comportement inadapté et refus d'obtempérer (ex : tenue inadaptée, hurlements...) - Incivilités ...

Les nouvelles réservations et inscriptions peuvent être rendues impossibles. L'accès à des tarifs réduits ou gratuité peut être refusé ou contraint à un contrôle préalable à l'accueil de la piscine (présentation justificatif).

L'accès à un tarif réduit ou une gratuité, sans motif légitime (ex : fausse déclaration), peut conduire à la demande de remboursement à l'utilisateur à la hauteur du delta avec le tarif normal.

L'utilisation d'offres déjà réservées (abonnement, 10 entrées...), même payées, peuvent être suspendues le temps que la procédure détermine les faits ou que les remboursements demandés n'aient lieu.

Afin de protéger les usagers et/ou le personnel, l'accès à l'une (ou la totalité) des piscines peut être interdit sans dédommagement ni remboursement dans les cas répétés ou graves d'incivilités et/ou de non-respect du règlement intérieur de la piscine.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

La direction des Loisirs Aquatiques est chargée de l'application du présent règlement Usagers. Elle informe régulièrement (accueil des piscines, site internet) des modalités pratiques, dates/périodes d'inscription possibles, d'ouverture des piscines, de fermeture annuelle ou exceptionnelle.

Un mail générique permet aux usagers de converser avec l'administration (difficulté rencontrée, cas particulier, recours, demande de remboursement...).

Fait à Saint-Nazaire, le 25 Juin 2024