



Prestations ou activités municipales tarifées

Règlement Usager

Le présent règlement définit le cadre général des droits et obligations réciproques des usagers et de la Ville dans le domaine des prestations ou activités municipales tarifées.

Il complète la délibération générale fixant les tarifs des prestations municipales sur laquelle il s'appuie.

Règlement de principe, il a vocation à s'appliquer à l'ensemble des activités et prestations tarifées proposées par les services de la Ville.

En tant que de besoin, les services en opèrent une déclinaison complémentaire plus précise en fonction des spécificités de leur activité et de leur organisation.

I : Les deux catégories de prestations

- **Les prestations d'ordre général à tarification forfaitaire** qui, hors redevances et pénalités, se déclinent en 7 sous-catégories :
 - Les prestations en direction des particuliers,
 - Les prestations funéraires,
 - Les prestations de restauration hors scolaire,
 - Les prestations en direction des associations,
 - Les prestations en direction d'organismes collectifs,
 - Les prestations en direction des professionnels,
 - Les prestations liées au tourisme.

- **Les prestations en direction des familles à tarification proportionnelle aux ressources** qui se déclinent en 3 sous-catégories :
 - **Prestations de base** : sous conditions d'inscription larges pour lesquelles le nombre de bénéficiaires n'est pas limité ou dont le nombre de bénéficiaires est limité mais fixe d'année en année : restauration scolaire/pause méridienne, droit d'accueil et accueil petite enfance, accueils périscolaires.
 - **Prestations sur temps libre scolaire** : pour lesquelles le nombre de bénéficiaires est limité et qui peuvent être soumises à des règles spécifiques d'inscription ou de réinscription : Ecole municipale du sport, Centre de loisirs sans hébergement.
 - **Prestations complémentaires** : Prestations de loisirs ou de développement individuel pour lesquelles le nombre de bénéficiaires est limité et qui peuvent être soumises à des règles spécifiques d'inscription ou de réinscription : stages sportifs, parcours et activités Conservatoire musique/danse.

II : La qualité d'usager

Est **usager** au titre du présent règlement le bénéficiaire d'une prestation municipale qu'il a sollicitée.

- Pour les prestations d'ordre général, la qualité d'usager est acquise par la sollicitation directe auprès du service prestataire.
Le service peut en fonction de la prestation solliciter la production de pièces ou documents particuliers nécessaires à l'instruction de la demande.

- Pour les prestations en direction des familles, la qualité d'usager s'acquiert en constituant un dossier puis en s'inscrivant à une activité ou prestation.
Le dossier est constitué des pièces suivantes :
 - Le dernier avis d'imposition ou de non-imposition,
 - La dernière notification de la Caisse d'Allocations Familiales,

- Le livret de famille,
- Un justificatif de domicile en cours de validité,
- En cas de séparation ou de divorce, copie du jugement ou de la décision judiciaire ou de la convention homologuée.

Des pièces complémentaires (carnet de santé, brevet de natation...) peuvent être sollicitées par les services en fonction des spécificités liées à la prestation ou l'activité.

Les pièces constituant le dossier ont notamment pour objet :

- De déterminer la catégorie dont relève l'utilisateur : usager nazairien ou usager hors commune,
- D'identifier les publics cibles de l'action municipale tarifée : les jeunes de moins de 26 ans, les jeunes en situation de handicap,
- De disposer des éléments nécessaires à la détermination des tarifs.

III : L'inscription aux prestations en direction des familles:

L'inscription est prise pour toute la durée de l'activité qui est fixée à l'année scolaire, au trimestre ou à l'activité.

L'inscription constitue un engagement pour l'utilisateur.

Pour les activités à l'année, une éventuelle option de règlement au trimestre ne remet pas en cause le caractère annuel de l'engagement pris lors de l'inscription.

IV : Paiement des prestations :

- Principe de paiement rapide :

Le paiement des prestations doit être assuré par l'utilisateur avant l'expiration du délai spécifié sur le titre ou la facture.

- Les différentes modalités de paiement :

- Sur les titres émis par la Trésorerie sont directement précisés les moyens de paiement proposés par ses services.
- Pour les factures adressées par les services de la Ville, les modalités de paiement proposées à l'utilisateur sont les suivantes :
 - ✓ Espèces, chèque, carte bancaire,
 - ✓ CESU ou chèque vacances pour les activités éligibles,
 - ✓ Prélèvement automatique,
 - ✓ Règlement en ligne via le site internet de l'Espace Famille.

- Difficultés de paiement :

En cas de difficultés sérieuses de paiement, l'utilisateur doit contacter la Trésorerie Municipale très rapidement, et ce avant toute relance, afin de solliciter un délai de paiement.

V : Incidence des impayés :

- Par principe, la régularisation des impayés, c'est-à-dire des titres émis depuis plus de deux mois et non réglés conditionne une réinscription et/ou l'accès à une nouvelle prestation, hors prestations de base et prestations funéraires.
 - Réinscription à une prestation en direction des familles au trimestre ou à l'année : Hors prestations de base, la réinscription est conditionnée par le paiement effectif de l'intégralité des sommes dues à la collectivité.
 - Accès à d'autres prestations d'ordre général ou en direction des familles : Hors prestations de base et prestations funéraires, le bénéficiaire d'une prestation municipale tarifée ou l'accès à une activité tarifée est conditionné par le paiement effectif de l'intégralité des sommes dues à la collectivité.

Ce dispositif vise notamment à :

- Diminuer les situations d'impayés qui constituent une contrainte de gestion lourde pour les services de la Ville et de la Trésorerie,
 - Responsabiliser les usagers,
 - Prévenir les risques d'endettements lourds.
- Exception au principe, la réinscription et/ou l'accès à une nouvelle prestation demeureront possibles en cas :
 - De plan de résorption de dette convenu avec les services de la Trésorerie et effectivement tenu,
 - De situation familiale ou individuelle difficile ou particulière objectivement identifiée par les services et formellement relayée auprès du service prestataire.

VI : Désistement :

Motifs de désistement : Le désistement est possible pour motif réel et sérieux, à savoir :

- Déménagement, sur présentation d'un nouveau justificatif de domicile :
 - Pour les usagers nazairiens, dans une autre ville que Saint Nazaire,
 - Pour les usagers non nazairiens, dans une autre ville plus éloignée de Saint Nazaire que celle de la précédente résidence.
- Inaptitude physique : maladie ou accident attesté(e) par un certificat médical.
- Événement familial grave (séparation, décès, ...) de nature à interdire l'activité ponctuelle ou la poursuite d'une activité annuelle : examen au cas par cas.
- Evolution imprévue de l'organisation de l'activité professionnelle des parents : sur justificatif et pour les seules activités CLSH.

Prise d'effet et incidences du désistement :

- Activités à l'année : Prise d'effet à compter du trimestre civil suivant la date de la demande. En conséquence, en cas de paiement effectué à l'inscription pour l'année, remboursement du ou des trimestres suivants et en cas d'option de règlement au trimestre, la facturation est stoppée pour le ou les trimestre(s) suivants.
- Activités ponctuelles : Prise d'effet pour l'activité.
 - Repositionnement sur une séance ultérieure,
 - En cas d'impossibilité de repositionnement, remboursement pour les activités soumises à pré paiement ou, pas de facturation.
- CLSH : pas de facturation.

VIII : Activités non assurées du fait de la collectivité :

- Activités ponctuelles non assurées du fait de la collectivité :
Prise d'effet pour l'activité.
 - Soit, repositionnement sur une séance ultérieure,
 - Soit, en cas d'impossibilité de repositionnement convenant à l'utilisateur, remboursement pour les activités soumises à pré paiement ou, pas de facturation.
- Activités à l'année ou au trimestre non assurées du fait de la collectivité :
 - Soit, repositionnement sur un autre créneau,
 - Soit, en cas d'impossibilité de repositionnement, au-delà d'un tiers de l'activité non assurée au cours d'un trimestre civil, remboursement ou réduction de facture au prorata pour le trimestre concerné.
En cas d'activités multiples, notamment au sein d'un parcours unique tarifé, le remboursement ou la réduction de facture est à nouveau calculé au prorata du nombre d'activités.

Le présent règlement, adopté par délibération du conseil municipal en date du 13 avril 2018, est porté à la connaissance des usagers par voie d'affichage et/ou remise en mains propres.