



# **POLITIQUE D'INSCRIPTION ET DE REMBOURSEMENT PROGRAMMES RÉCRÉATIFS**

## ***MISE A JOUR 2020***

**Service des loisirs, de la culture,  
et de la vie communautaire**

*17 août 2020*

---

**Services des loisirs, de la culture et de la vie communautaire**  
Document présenté par :

***Josée Rivest, M.A., B.Sc.***  
Directrice SLCVC

## **ARTICLE 1. CHAMPS D'APPLICATION**

Le Service loisir, culture et vie communautaire (**SLCVC**) propose à la population mariveraine et environnante une offre de service de loisir diversifiée, 12 mois par année. Cette offre s'insère à l'intérieur de deux types de programmes, soit :

- Programmes « **REGULIERS** »
- Programmes « **SPECIAUX** »

Pour assurer une saine gestion de cette offre de services, le **SLCVC** dispose d'une **POLITIQUE D'INSCRIPTION ET DE REMBOURSEMENT**.

La politique s'applique à toute personne, physique ou morale, participante aux programmes récréatifs « **REGULIERS** » et « **SPECIAUX** » offerts par le **SLCVC**.

## **ARTICLE 2. OBJECTIFS**

- Déterminer clairement les principes et les modalités d'inscription des activités de loisir offertes par le **SLCVC** de la **Ville de Sainte-Marie**, incluant toutes variables applicables au volet « **PROGRAMMES RECREATIFS** ».
- Informer la population, les organismes et les utilisateurs privés des modalités d'inscription en vigueur à la Ville.
- Favoriser l'harmonisation des procédures d'inscription pour les activités de loisir du volet « **PROGRAMMES RECREATIFS** » dans le respect des spécificités du mode d'inscription et de la provenance du « *Client-citoyen* ».
- Assurer un traitement équitable des inscriptions entre le « *Client-citoyen* » ayant un statut « **RESIDENT** » et « **VOISIN** ».

## **ARTICLE 3. MISSION**

Le **SLCVC** a pour mission de promouvoir, faciliter et permettre l'accès à la pratique d'activités de loisirs, de culture et de vie communautaire à tous les résidents de la **Ville de Sainte-Marie** de façon à contribuer à leur épanouissement et améliorer leur qualité de vie.

En plus d'intervenir lui-même dans l'offre d'activités adaptées à tous les groupes d'âge, le **SLCVC** encourage les initiatives des citoyens et facilite leur prise en charge par son soutien et la valorisation de l'action bénévole, soit par un soutien matériel, professionnel ou financier.

## **ARTICLE 4. DÉFINITIONS**

### **4.1 GÉNÉRALITÉ**

Dans la présente politique, les termes suivants sont utilisés à différentes reprises. Pour bien saisir leur signification, voici les définitions qui s'y rapportent. S'il y a lieu, des descriptions additionnelles sont fournies dans les divers articles de la « **POLITIQUE D'INSCRIPTION ET DE REMBOURSEMENT DES PROGRAMMES RECREATIFS** ».

### **4.2 ACTIVITÉ À LA CARTE :**

Activité offrant une pratique structurée, nécessitant une inscription à l'avance. Règle générale, les activités se déroulent sur plusieurs séances (deux (2) séances et plus).

### **4.3 ACTIVITE LIBRE :**

Activité offerte sans engagement préalable. Règle générale, l'activité est offerte à raison de deux (2) facteurs :

- L'activité est offerte en formule « **À LA CARTE** », des places sont disponibles et le type d'activité permet une intégration ponctuelle, non nuisible.

**Exemple : séance de danse aérobique**

- Un terrain de sport ou un équipement de loisir est mis à la disposition des « *Clients-citoyens* » pour permettre la pratique d'une activité précise, pendant une période déterminée.

**Exemple :** période de badminton libre

Une activité « **LIBRE** » n'est pas offerte à coût « **RABAIS** », à moins d'une exception.

#### **4.4 ACTIVITÉ DE LOISIR :**

Toutes les activités artistiques, culturelles, récréatives, sociocommunitaires, sportives et de plein-air réalisées par la Ville ou par un partenaire.

#### **4.5 CLIENT-CITOYEN :**

Une personne qui consomme directement ou indirectement des biens et/ou des services dispensés par la **Ville de Sainte-Marie**.

#### **4.6 CLIENTÈLE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs.

#### **4.7 CLIENTÈLE ADULTE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs âgée entre 18 et 59 ans.

#### **4.8 CLIENTÈLE AÎNÉE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs âgée de 60 ans et plus.

#### **4.9 CLIENTÈLE ÉTUDIANTE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs qui étudie à temps plein au niveau professionnel, collégial (incluant les techniques) et universitaire.

#### **4.10 CLIENTÈLE FAMILLE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs dont les âges varient de 0 à 99 ans. Selon l'activité, le concept de « **FAMILLE** » peut référer à quatre (4) personnes et moins, incluant **au minimum** un (1) adulte ou un (1) aîné, et un **maximum** de deux (2) adultes ou deux (2) aînés. Si le concept diffère, le programme le précisera.

#### **4.11 CLIENTÈLE JEUNESSE :**

Ensemble des « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs dont les âges varient de 0 à 17 ans, selon les catégories suivantes :

- Préscolaire : 4 ans et moins
- Enfant : 5 à 13 ans
- Adolescent : 14 à 17 ans

#### **4.12 COÛT RABAIS :**

Le coût « **RABAIS** » offre l'avantage de s'inscrire à moindre coût pendant une période variant entre une (1) et quatre (4) semaines après la parution des programmations « **PLAISIR-LOISIR!** » et « **100 % CULTURE** ». La valeur du rabais varie selon le coût de l'activité et/ou de l'événement. Règle générale, sa valeur est de 20 %, à l'exception des programmes « **RELÂCHE SCOLAIRE** », « **NOËL** », « **SORTIES EN FOLIE** », « **CROCK-LIVRES** » et des activités et/ou événements offerts avec la carte « **PASSEPORT PLAISIR-LOISIR!** » (PPL). Le coût « **RABAIS** » est accessible aux « **RÉSIDENTS** » comme aux « **VOISINS** ».

#### **4.13 COÛT RÉGULIER :**

Le coût « **RÉGULIER** » est en vigueur dès la fin de la période « **RABAIS** » et est offert aux « **RÉSIDENTS** » comme aux « **VOISINS** ».

- 4.14 DIX JOURS OUVRABLES :**  
Délai calculé à compter de la date de réception de la demande écrite ou du formulaire de remboursement complété. Les jours ouvrables excluent les samedis, dimanches et tout jour férié. Dans le cas d'un remboursement, le résultat du décompte du délai est considéré comme la date « **officielle** » pour le calcul du remboursement.
- 4.15 DOSSIER FAMILLE :**  
Outil administratif lié au logiciel des inscriptions en ligne et servant à recenser toutes les informations utiles à l'inscription d'une personne qu'elle soit seule ou faisant partie d'une famille.
- 4.16 FAMILLE :**  
Toute association de deux personnes ou plus liées entre elles par les liens de consentement mutuel, par la naissance, par l'adoption, par la recomposition familiale ou par le placement et qui, ensemble, assument la responsabilité familiale de diverses fonctions tout au long de la vie. Essentiellement, la famille réside à la même adresse. Dans certains cas, cette définition peut inclure des personnes vivant seules, sans nécessairement vivre sous le même toit, plus spécifiquement les enfants en garde partagée.
- 4.17 FORFAIT :**  
Activité offrant une ou plusieurs séances. Ces dernières peuvent aussi se définir par des journées.
- 4.18 INSCRIPTION :**  
Procédure permettant à une personne de se retrouver sur une liste officielle l'autorisant ainsi à faire partie d'un groupe pour participer à une activité tarifée ou non.
- 4.19 MEMBRE :**  
Personne désignée comme faisant partie d'une famille.
- 4.20 MEMBRE MINEUR :**  
Personne âgée de moins de 18 ans.
- 4.21 PERSONNE :**  
Toute personne physique ou morale.
- 4.22 PASSEPORT PLAISIR-LOISIR! (PPL) :**  
Carte citoyenne donnant accès à une panoplie d'avantages et d'information privilégiée portant sur les activités et événements à venir à Sainte-Marie. Elle est offerte gratuitement à tous les Mariverains. Les « **VOISINS** » peuvent l'obtenir au tarif individuel ou familial.
- 4.23 PROGRAMME RÉGULIER :**  
Programme « **RÉGULIER** » d'activités de loisir qui s'autofinancent. Ces activités sont recensées dans les programmations régulières « **PLAISIR-LOISIR!** » et « **100 % CULTURE!** » qui sont publiées et distribuées trois (3) à quatre (4) fois par année. Les principes de la tarification différenciée s'appliquent.
- 4.24 PROGRAMME SPÉCIAL :**  
Programme d'activités de loisir pour lesquelles la **Ville de Sainte-Marie** assume une partie du financement (variable). Ces activités sont majoritairement recensées à l'intérieur de l'édition estivale de la programmation régulière « **PLAISIR-LOISIR!** », de même que dans les programmations « **SPÉCIALES** » dont celles de la « **RELÂCHE SCOLAIRE** » et de « **NOËL** ». Essentiellement, ces programmes sont destinés à la clientèle « **JEUNESSE** ». Les sorties et les spectacles « **FAMILLE** » entrent dans cette catégorie de programme.

- 4.25 RÉSIDENT :**  
Toute personne physique qui réside à Sainte-Marie ou qui paie des taxes foncières ou d'affaires dans la **Ville de Sainte-Marie**. Est également considérée comme « **RÉSIDENT** » une personne qui réside à Sainte-Marie pendant l'année scolaire pour les études ainsi que l'enfant qui demeure, en raison d'une garde partagée, la moitié du temps chez l'un de ses parents dont la résidence principale est à Sainte-Marie.
- 4.26 RÉSIDENCE :**  
Lieu où une personne physique établit sa principale demeure.
- 4.27 SESSION :**  
Une session se définit par une saison, c'est-à-dire soit l'hiver, le printemps, l'été ou l'automne. En lien avec un contrat de location, la session stipule que la location doit se dérouler sur une période de plus de sept (7) semaines au cours d'une même session.
- 4.28 SLCVC**  
Service des loisirs, de la culture et de la vie communautaire.
- 4.29 TARIFICATION FAMILIALE :**  
Conformément au concept de « **FAMILLE** », la **TARIFICATION FAMILIALE** offre l'avantage de profiter de rabais avantageux variant entre 10 % et 15 %. Les activités admissibles aux « **RABAIS FAMILLE** » sont également offertes à coût « **RABAIS** ». La valeur des rabais varie selon le nombre d'activités et leur coût respectif. La **TARIFICATION FAMILIALE** est accessible aux résidents de la **Ville de Sainte-Marie** seulement.
- 4.30 TYPE DE CLIENTÈLE :**  
Regroupement de « *Clients-citoyens* » de la **Ville de Sainte-Marie** et des environs par catégories d'âge.
- 4.31 VILLE :**  
La **Ville de Sainte-Marie**.
- 4.32 VOISIN :**  
Toute personne physique qui n'est pas considérée comme un « **RÉSIDENT** ».
- 4.33 VATL :**  
Vignette d'accompagnement touristique et de loisir.

## **ARTICLE 5. PRINCIPE DIRECTEUR**

La présente politique et ses modalités s'appliquent **exclusivement** aux activités de loisirs du volet « **PROGRAMMES RÉCRÉATIFS** » de la **Ville de Sainte-Marie**. Toute activité offerte par une tierce partie est sous la responsabilité de cette dernière. Le cas échéant, les procédures d'inscription et la politique de remboursement sont indépendantes du **SLCVC** de la Ville.

## **ARTICLE 6. STATUT RÉSIDENT ET VOISIN**

### **6.1 GÉNÉRALITÉ**

Une tarification différenciée s'applique à plusieurs programmes et services offerts par la **Ville de Sainte-Marie**, selon le statut d'une personne, qu'elle soit considérée comme « **RÉSIDENT** » ou « **VOISIN** ».

### **6.2 DESCRIPTION**

La tarification « **RÉSIDENT** » s'applique à toute personne physique qui réside à **SAINTE-MARIE** ou qui paie des taxes foncières ou d'affaires dans la **Ville de Sainte-Marie**. La tarification s'applique également à la personne qui réside à Sainte-Marie pendant l'année scolaire pour les études, ainsi que l'enfant qui demeure, en raison d'une garde partagée, la moitié du temps chez l'un de ses parents dont la résidence principale est à Sainte-Marie.

### 6.3 PRINCIPE

La tarification « **VOISIN** » s'établit par une majoration des coûts, « **RABAIS** » et « **RÉGULIER** » s'ils s'appliquent, de 50 %, à moins d'entente spécifique et/ou de cas d'exception autorisé par la direction du **SLCVC**.

Un « **VOISIN** » peut bénéficier du coût « **RABAIS** », mais non des « **RABAIS FAMILLE** ».

Les tarifications « **RÉSIDENT** » et « **VOISIN** » sont valides pour toute la durée d'une programmation.

La priorité d'inscription est accordée aux résidents de la **Ville de Sainte-Marie**.

#### À SAVOIR :

À la suite de l'implantation de la carte « **PLAISIR-LOISIR!** », le coût « **RÉSIDENT** » sera justement remplacé par l'appellation « **AVEC CARTE** » et le coût « **VOISIN** » par l'appellation « **SANS CARTE** ».

### 6.4 PREUVE DE RÉSIDENCE

Lors d'une inscription à une activité, une preuve de résidence peut être exigée en tout temps et en toute circonstance, soit la présentation d'un récent :

- Compte de services publics de la **Ville de Sainte-Marie**
- Compte d'Hydro-Québec
- Compte de téléphone
- Bail (en vigueur seulement)

Peu importe la modalité d'inscription (par Internet, par la poste ou en personne), la vérification du lieu de résidence peut être effectuée en tout temps. Le cas échéant, le « *Client-citoyen* » doit fournir l'une des pièces précédemment identifiées.

Dans le cas d'une fausse déclaration (identité, adresse) ou d'un refus de se conformer aux exigences demandées, un « *Client-citoyen* » peut se voir refuser l'accès à une activité. Dans de telles circonstances, **aucun** remboursement ne sera émis.

Par ailleurs, un « *Client-citoyen* » reconnu pour avoir fait une fausse déclaration ou pour avoir refusé de se conformer antérieurement à une ou des exigences demandées ne peut s'inscrire à une activité offerte par le **SLCVC**.

## ARTICLE 7. MODALITÉS D'INSCRIPTION

### 7.1 GÉNÉRALITÉ

Pour participer aux activités des programmes « **RÉGULIERS** » ou « **SPÉCIAUX** » du **SLCVC**, un « *Client-citoyen* » peut profiter de trois (3) modes d'inscription :

- Par Internet
- Par la poste
- En personne

### 7.2 PAR INTERNET

Le « *Client-citoyen* » doit se rendre au **sainte-marie.ca** et suivre les indications inscrites. Seul le paiement par carte de crédit **Visa** ou **Mastercard** est autorisé.

### 7.2.1 Avant une inscription :

Pour s'inscrire à une activité du **SLCVC**, un « *Client-citoyen* » doit d'abord avoir créé son dossier « **FAMILLE** ».

Les procédures requises à la création de ce dossier sont clairement spécifiées au **sainte-marie.ca**, à l'onglet « **INSCRIPTION EN LIGNE** ». Pour créer un dossier « **FAMILLE** », un « *Client-citoyen* » doit avoir en sa possession :

- Son numéro de téléphone
- Son adresse de messagerie électronique

Il importe de spécifier qu'un dossier « **FAMILLE** » peut être constitué d'un ou plusieurs membres d'une même famille.

Règle générale, un seul « *Client-citoyen* » est responsable du dossier d'une famille. Cette même personne est responsable d'assurer la mise à jour continue des informations communes au dossier « **FAMILLE** », c'est-à-dire :

- Numéro de téléphone
- Adresse de messagerie électronique
- Adresse civique
- Changement au dossier médical (**fiche-santé** et/ou **QAAP**)

#### À SAVOIR :

En cas de membres mineurs, le responsable du dossier « **FAMILLE** » est tenu de fournir toutes les informations requises pour autoriser la participation réglementaire du membre mineur, notamment les informations relatives à la santé de ce participant. Il est aussi responsable d'assurer la mise à jour de ces informations, et ce, aussi souvent que nécessaire.

### 7.2.2 Pour s'inscrire en ligne :

Un « *Client-citoyen* » doit avoir en sa possession :

- Son code d'utilisation
- Son mot de passe
- Sa carte de crédit **VISA** ou **MASTERCARD**

Il est important de savoir que le site des inscriptions en ligne ne sera accessible qu'au moment annoncé par le **SLCVC**. Ce moment (date, jour et heure) varie en fonction de la programmation.

Dès que le site est activé et qu'un « *Client-citoyen* » dispose des informations identifiées précédemment, il lui suffit de suivre les étapes et de répondre aux questions. Il est important de compléter la **fiche-santé** et/ou le **QAAP** lorsque demandée. Dans le cas contraire, aucune inscription ne pourra être enregistrée.

### 7.2.3 Les avantages de l'inscription en ligne :

- Un processus simplifié pour les membres d'une même famille.
- Une application automatique des « **Rabais famille** » dans le cadre de la **TARIFICATION FAMILIALE**.
- Une facilité de conserver et d'accéder aux reçus une fois le processus d'inscription terminé.

### 7.2.4 Solutions alternatives pour s'inscrire en ligne :

#### 7.2.4.1 Si un « *Client-citoyen* » n'a pas de carte de crédit?

Il est possible de se procurer une carte de crédit prépayée, en vente dans les bureaux de Postes Canada ou dans certaines pharmacies ou dépanneurs.

#### **7.2.4.2 Si un « Client-citoyen » n'a pas accès à Internet?**

Il est possible d'utiliser les postes de travail de la **bibliothèque Honorius-Provost** pendant ses heures d'ouverture. Le **Centre Caztel** offre également Internet public sans fil. Il est donc possible de se brancher sans frais si le « *Client-citoyen* » dispose d'un téléphone intelligent, d'une tablette ou d'un portable.

### **7.3 PAR LA POSTE**

Le « *Client-citoyen* » peut s'inscrire par la poste, selon certaines conditions :

#### **7.3.1 En complétant un formulaire d'inscription :**

Une copie du « **FORMULAIRE D'INSCRIPTION** » est disponible dans la programmation en vigueur ou au **sainte-marie.ca**.

#### **7.3.2 En complétant un formulaire de reconnaissance :**

Tout « *Client-citoyen* » qui souhaite s'inscrire par la poste doit aussi remplir le formulaire nommé « **RECONNAISSANCE ET ACCEPTATION DES RISQUES** » qui se trouve à la suite du « **FORMULAIRE D'INSCRIPTION** », sur le même document.

#### **7.3.3 En complétant une fiche-santé et/ou un QAAP :**

##### **7.3.3.1 Clientèle « Jeunesse »**

Pour tous les programmes « **JEUNESSE** » (**CAMP DE JOUR** », « **SERVICE DE GARDE** » et « **SORTIES EN FOLIE** », etc.), destinés aux enfants de 14 ans et moins, il est **obligatoire** de compléter une **fiche-santé** pour chaque participant. Au moment de l'inscription, cette dernière est disponible au **sainte-marie.ca**. Dans le cas où la **fiche-santé** n'est pas complétée au moment de l'inscription, le **SLCVC** retourne une copie de la **fiche-santé** par la poste ou par courrier électronique. Un délai est fixé afin de la retourner dûment complétée. Tel que spécifié à l'article 2.4.1, il relève de la responsabilité d'un parent ou du tuteur identifié comme responsable de l'enfant de compléter la **fiche-santé** et d'assurer sa mise jour continuuel afin de permettre au **SLCVC** et ses représentants d'intervenir efficacement auprès de votre enfant permettant ainsi d'accroître sa sécurité.

##### **7.3.3.2 Clientèle « Adulte »**

Un participant adulte s'inscrivant à une activité des volets aquatique, entraînement physique de groupe, mieux-être ou sport individuel et collectif est tenu de compléter le questionnaire d'aptitudes à l'activité physique (**QAAP**).

#### **7.3.4 En respectant le délai d'inscription :**

- Selon la programmation ciblée, un délai d'inscription est en vigueur.
- Seules les inscriptions acheminées par la poste avec le paiement exact sont acceptées.
- Aucuns « **RABAIS-FAMILLE** » ne peuvent-être déduits du montant de l'inscription. Le « *Client-citoyen* » doit payer la totalité des inscriptions. Ce dernier dispose d'un délai de trente jours pour déposer son formulaire **DEMANDE DE REMBOURSEMENT – TARIFICATION FAMILIALE** complété. Après cette période, aucune demande ne sera acceptée.

Pour les modalités d'application de la **TARIFICATION FAMILIALE**, consultez l'article 22.

#### 7.4 EN PERSONNE

Un « *Client-citoyen* » peut s'inscrire en personne, si des places sont disponibles, selon la programmation. L'inscription « **EN PERSONNE** » est autorisée après une période d'attente préalablement déterminée par la direction du **SLCVC** et annoncée dans la programmation.

### ARTICLE 8. PRIORITÉ D'INSCRIPTION

#### 8.1 GÉNÉRALITÉS

Pour toutes les inscriptions, peu importe le programme, une priorité est accordée aux Mariverains. Dans certains cas, une priorité peut aussi être accordée aux détenteurs de la carte **PPL**.

Une fois la période d'inscription amorcée, le principe du « *Premier arrivé, premier servi* » s'applique, en accordant toujours la priorité d'inscription au « **RÉSIDENT** ».

#### 8.2 FONCTIONNEMENT

L'inscription d'un « **VOISIN** » est autorisée après une période d'attente préalablement déterminée par la direction du **SLCVC** et annoncée dans ses diverses programmations.

À compter de la première journée de la période d'inscription, le traitement des inscriptions s'effectue selon l'ordre de priorité suivant, et ce, pour chaque jour d'inscription admissible :

- Inscriptions en ligne
- Inscriptions reçues par la poste
- Inscriptions laissées au comptoir du **SLCVC**

Si un « *Client-citoyen* » est déjà inscrit à une activité au cours d'une session, cela ne lui garantit d'aucune façon d'avoir une place à la session suivante.

Dans certaines situations ou pour certains programmes, notamment les programmes « **SPÉCIAUX** », le **SLCVC** se réserve le droit d'accepter seulement les « **RÉSIDENTS** ».

##### 8.2.1 Dérogation d'âge :

La priorité d'inscription est accordée au « *Client-citoyen* » qui répond aux critères de l'activité.

### ARTICLE 9. LISTE D'ATTENTE

#### 9.1 GÉNÉRALITÉ

Si une activité est complète, un « *Client-citoyen* » peut s'inscrire sur la liste d'attente, lorsque disponible.

#### 9.2 FONCTIONNEMENT

Lorsqu'une place se libère, la première personne en attente est contactée par téléphone, avant le début de l'activité. Un délai de 24 heures est laissé au « *Client-citoyen* » pour transmettre une réponse au **SLCVC** (le délai est prolongé jusqu'au lundi si l'appel est logé un vendredi ou un jour férié). Dans le cas où aucune réponse, positive comme négative, n'est transmise au **SLCVC** dans le délai spécifié, la seconde personne se trouvant sur la liste d'attente est contactée.

#### À SAVOIR :

Aucune liste d'attente ne sera disponible pour les activités aquatiques pour le Programme de la Croix-Rouge pour les groupes suivants : préscolaire, junior et adolescents.

## **ARTICLE 10. COMPTE EN SOUFFRANCE OU DÉFAUT DE PAIEMENT**

### **10.1 GÉNÉRALITÉS ET FONCTIONNEMENT**

Un « *Client-citoyen* » qui aurait à l'actif de son dossier « **FAMILLE** » un compte en souffrance se verra refuser le droit de s'inscrire à toute activité offerte par le **SLCVC** et même de louer un espace appartenant à la Ville. Ceci est également valide pour les services et les activités offertes par la **bibliothèque Honorius-Provost**.

L'inscription d'un « *Client-citoyen* » qui disposerait d'un historique témoignant d'une incapacité récurrente de payer pourrait être acceptée qu'à certaines conditions. Des conditions pourraient aussi s'appliquer pour la location d'espace.

Dans tous les cas, cette mesure s'applique à tout membre d'un même dossier « **FAMILLE** ». (membres « **JEUNESSE** » et « **ADULTE** »).

## **ARTICLE 11. COÛTS D'INSCRIPTION**

### **11.1 GÉNÉRALITÉ**

Les coûts d'inscription doivent être acquittés en totalité au moment de l'inscription, sauf indication contraire (voir article 12.1.3).

### **11.2 FONCTIONNEMENT**

Le coût des activités pour un « *Client-citoyen* » « **VOISIN** » est majoré de 50 %, sauf exception autorisée par la direction du **SLCVC**. Pour les cours de formation en sauvetage et en enseignement du volet aquatique, aucune majoration des coûts de 50 % ne s'applique aux « **Voisins** ».

Toutes les taxes sont incluses dans les montants affichés, tel que précisé à l'article 13.1.

Les coûts d'inscription peuvent parfois être erronés pour de multiples raisons. Le cas échéant, un avis sera diffusé sur la page d'accueil du site des inscriptions en ligne. Si l'erreur s'est aussi produite dans la publication papier, le coût affiché sur la version en ligne prévaudra.

Pour certains types d'activités, un dépôt de 20 % peut être requis au moment de l'inscription.

## **ARTICLE 12. MODALITÉS DE PAIEMENT**

### **12.1 GÉNÉRALITÉS**

Pour participer aux activités des programmes « **RÉGULIERS** » ou « **SPECIAUX** » du **SLCVC**, un « *Client-citoyen* » peut profiter de deux modes de paiement, soit par :

- Carte de crédit
- Chèque

Exceptionnellement, l'argent comptant peut être accepté ou exigé par la direction du **SLCVC** comme mode de paiement.

#### **12.1.1 Carte de crédit**

Un « *Client-citoyen* » qui procède à une inscription en ligne doit effectuer un paiement par carte de crédit **VISA** ou **MASTERCARD**.

Il est important d'imprimer et de conserver le reçu d'inscription comme preuve de paiement, car aucun reçu n'est envoyé par la poste.

### 12.1.2 Chèque

- Un « *Client-citoyen* » qui procède à une inscription par la poste ou en personne doit effectuer un paiement par **CHÈQUE**.

Le cas échéant, le chèque doit être libellé à « **Ville de Sainte-Marie** » et le montant du chèque doit être transmis avec la **FICHE D'INSCRIPTION**, lors de l'envoi postal. Pour les détails, consulter l'article 7.3.

Le chèque doit être en date du jour de l'inscription, sauf lors d'un paiement différé (voir article 12.1.3).

Pour tout chèque retourné (provision insuffisante, arrêt de paiement, etc.), des frais administratifs de **20 \$** sont exigés. Ces frais sont non taxables.

Dans les sept (7) jours suivants, un reçu est transmis par la poste ou par courrier électronique.

### 12.1.3 Paiement différé

La direction du **SLCVC** accepte un « **PAIEMENT DIFFÉRÉ** » pour une inscription dont le montant est supérieur à 150 \$ inclusivement, selon les conditions suivantes.

#### 12.1.3.1 Par Internet :

Deux (2) versements consécutifs correspondant chacun à 50 % du montant total de l'inscription sont acceptés. La date du deuxième versement s'effectuera un (1) mois plus tard si le délai prévu par la direction du **SLCVC** est toujours actif. Dans le cas contraire, seul le paiement en totalité est accepté. Tel qu'indiqué à l'article 7.2.2, seul le paiement par **VISA** ou **MASTERCARD** est autorisé.

#### 12.1.3.2 Par la poste :

Deux (2) chèques correspondants chacun à 50 % du montant total de l'inscription sont acceptés. La date du chèque doit respecter le délai fixé qui est spécifique à chaque programmation.

## ARTICLE 13. TAXES

### 13.1 GÉNÉRALITÉS

Aucune taxe ne s'applique (TPS et TVQ) lorsque les activités s'adressent à la clientèle « **JEUNESSE** », c'est-à-dire aux personnes âgées entre 0 et 13 ans. Pour les personnes âgées de 14 ans et plus, la TPS et la TVQ sont chargées.

À moins d'indication contraire, les taxes provinciale et fédérale, si applicables, sont incluses aux coûts des activités des programmes « **RÉGULIERS** » et « **SPÉCIAUX** » présentés par le **SLCVC**.

## ARTICLE 14. REÇUS D'IMPÔT

### 14.1 GÉNÉRALITÉ

Il est de la responsabilité d'un « *Client-citoyen* » de conserver ses reçus pour les différents crédits d'impôt.

#### 14.1.1 Crédit fédéral

Au moment de la création du dossier « **FAMILLE** », le **CRÉDIT FÉDÉRAL** est enregistré au nom du responsable du dossier « **FAMILLE** ». Si un « *Client-citoyen* » souhaite modifier ce choix effectué par défaut, il doit en faire la demande par écrit au **SLCVC**, en indiquant :

- Le nom et les coordonnées complètes du responsable du dossier « **FAMILLE** »;
- Le nom et les coordonnées complètes de la personne à qui doit être émis le **CRÉDIT FÉDÉRAL**.

- La demande doit être signée par le responsable du dossier « **FAMILLE** » qui autorise ce changement. La direction du **SLCVC** se réserve le droit de valider ladite autorisation auprès du responsable du dossier « **FAMILLE** », peu importe que sa signature figure ou non sur la demande.

#### 14.1.2 Relevé 24 :

Lors d'une première inscription à des activités éligibles au **RELEVÉ 24**, le responsable du dossier effectue un choix quant au partage de la proportion du **RELEVÉ 24**. Si un « *Client-citoyen* » souhaite modifier le choix effectué initialement, il doit en faire la demande par écrit au **SLCVC**, en indiquant :

- Le nom et les coordonnées complètes du responsable du dossier « **FAMILLE** »;
- Le nom et les coordonnées complètes de la personne à ajouter ou à retirer du partage du **RELEVÉ 24**, ainsi que la description des nouvelles proportions de partage.
- La demande doit inclure la signature du responsable du dossier « **FAMILLE** » autorisant ce changement. La direction du **SLCVC** se réserve le droit de valider l'intention du responsable, peu importe que la signature figure sur la demande ou non.

#### 14.1.3 Délai d'envoi :

Tous les relevés sont envoyés au plus tard le 28 février de chaque année, conformément à la loi.

## ARTICLE 15. INSCRIPTION TARDIVE À UNE ACTIVITÉ

### 15.1 GÉNÉRALITÉ

Une inscription après le début d'une activité peut être admise au prorata du temps écoulé, et ce, pour certaines activités dont l'approbation de la direction du **SLCVC** est requise. Le cas échéant, des frais de retard de **15 \$**, plus taxes, par activité s'appliquent.

### 15.2 CONDITIONS D'APPLICATION :

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Des places doivent être disponibles.
- La direction du **SLCVC** doit établir le tarif et ajouter les frais d'administration.
- Le spécialiste doit accepter l'ajout et des conditions peuvent être formulées.
- Le « *Client-citoyen* » doit accepter de se procurer, à ses frais, le matériel et l'équipement requis à la pratique de son activité, et ce, dans les délais prescrits, si nécessaire.

#### À SAVOIR :

Pour les programmes « **SPÉCIAUX** », « **CAMP DE JOUR** » et « **SERVICE DE GARDE** », une fois la saison débutée, des participants sont accueillis sans frais de pénalité selon les places disponibles. Toutefois, après la date limite d'inscription officielle, aucune place n'est garantie et aucun remboursement n'est possible. Pour certaines autres activités « **JEUNESSE** » des programmes « **RÉGULIERS** », les frais de retard peuvent être annulés si la direction du **SLCVC** l'autorise.

## ARTICLE 16. CHANGEMENT D'INSCRIPTION À UNE ACTIVITÉ

### 16.1 GÉNÉRALITÉ ET FONCTIONNEMENT

Un « *Client-citoyen* » peut apporter un changement à son inscription, selon les conditions suivantes :

#### 16.1.1 Avant le début d'une activité :

Jusqu'à **dix jours ouvrables** avant le début d'une session, un « *Client-citoyen* » peut apporter un changement à son activité (ex. : changement d'horaire, etc.) pour des motifs personnels si ledit changement peut être effectué sans aucun problème pour le **SLCVC**, son spécialiste ou tout autre « *Client-citoyen* ». Le cas échéant, aucuns frais de changement ne seront facturés. Moins de **dix jours ouvrables** avant le début de la session, la procédure « **Après le début d'une activité** » s'applique (voir l'article 16.1.2).

#### 16.1.2 Après le début d'une activité :

Un « *Client-citoyen* » qui souhaite apporter un changement à son activité (ex. : changement d'horaire, etc.) pour des motifs personnels et que le changement est autorisé par la direction du **SLCVC** peut le faire moyennant des frais de changement de **15 \$**, plus taxes, par activité changée.

### 16.2 CONDITIONS D'APPLICATION :

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Compléter le formulaire nommé « **DEMANDE SPÉCIALE** » ou transmettre une demande écrite détaillée par la poste ou par courrier électronique aux adresses inscrites à l'article 19.1.6.
- Des places doivent être disponibles.
- Le spécialiste doit accepter l'ajout et des conditions peuvent être formulées.
- Le « *Client-citoyen* » doit accepter de se procurer, à ses frais, le matériel et l'équipement requis à la pratique de son activité, et ce, dans les délais prescrits, si nécessaire.

## ARTICLE 17. TRANSFERT D'INSCRIPTION D'UNE ACTIVITÉ

### 17.1 GÉNÉRALITÉ

Un « *Client-citoyen* » qui souhaite transférer son inscription à un autre « *Client-citoyen* » pour des motifs valables et que le changement est autorisé par la direction du **SLCVC** peut le faire moyennant des frais de transfert de **15 \$**, plus taxes, par activité transférée.

### 17.2 CONDITIONS D'APPLICATION :

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Compléter le formulaire nommé « **DEMANDE SPÉCIALE** » ou transmettre une demande écrite détaillée par la poste ou par courrier électronique aux adresses inscrites à l'article 19.1.6.
- La direction du **SLCVC** doit accepter le transfert. S'il est accordé, le transfert doit être effectué immédiatement, aux mêmes conditions d'inscription. Dans le cas contraire, le « *Client-citoyen* » ne pourra bénéficier d'**aucun** remboursement.
- Le spécialiste doit accepter l'ajout et des conditions peuvent être formulées.
- Le « *Client-citoyen* » doit être apte à s'intégrer à l'activité. Si l'adaptation ne se fait pas ou que le spécialiste juge que l'intégration du « *Client-citoyen* » nuit au bon fonctionnement du groupe, ce dernier devra quitter et **aucun** remboursement ne sera alors possible.
- Le « *Client-citoyen* » doit accepter de se procurer, à ses frais, le matériel et l'équipement requis à la pratique de son activité, et ce, dans les délais prescrits, si nécessaire.

#### À SAVOIR :

Contrairement aux programmes « **RÉGULIERS** », aucune inscription pour les programmes « **SPÉCIAUX** » ne peut être transférée à une tierce personne.

## ARTICLE 18. REPORT D'INSCRIPTION D'UNE ACTIVITÉ

### 18.1 GÉNÉRALITÉ

Un « *Client-citoyen* » qui souhaite reporter son activité à une autre session pour des motifs jugés exceptionnels et que le changement est autorisé par la direction du **SLCVC** doit déboursier des frais de report de **15 \$**, plus taxes, par activité reportée. Ces frais d'administration sont taxables.

### 18.2 CONDITIONS D'APPLICATION :

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Compléter le formulaire nommé « **DEMANDE SPÉCIALE** » ou transmettre une demande écrite détaillée par la poste ou par courrier électronique aux adresses inscrites à l'article 19.1.6.
- Compléter le formulaire nommé « **DEMANDE SPÉCIALE** » ou transmettre une demande écrite détaillée par la poste ou par courrier électronique aux adresses inscrites à l'article 19.1.6.
- La direction du **SLCVC** doit établir le délai du report et le « *Client-citoyen* » doit le respecter. S'il est accordé, le délai doit être fixé à la session suivante ou, au plus tard, à la subséquente. S'il ne respecte pas l'échéance fixée, le « *Client-citoyen* » ne pourra bénéficier d'**aucun** remboursement.
- Le spécialiste doit accepter l'ajout et des conditions peuvent être formulées.
- Le « *Client-citoyen* » doit être apte à s'intégrer à l'activité. Si l'adaptation ne se fait pas ou que le spécialiste juge que l'intégration du « *Client-citoyen* » nuit au bon fonctionnement du groupe, ce dernier devra quitter sans **aucun** remboursement possible.
- Le « *Client-citoyen* » doit accepter de se procurer le matériel et l'équipement nécessaire à la pratique de son activité, et ce, dans les délais requis, si nécessaire. Le tout à ses frais.
- Pour l'activité « **Fête magique** », l'annulation ou la modification par le **SLCVC** permet un report automatique, selon les disponibilités. Dans l'impossibilité de reporter ladite activité à une date ultérieure, un remboursement est émis au « *Client-citoyen* », sans aucune pénalité.
- Pour tout autre motif, la **POLITIQUE DE REMBOURSEMENT** s'applique, tel que détaillé à l'article 19. En cas de maladie, la date peut être reportée moyennant des frais administratifs de **15 \$**, lesquels frais sont taxables.

#### À SAVOIR :

Contrairement aux programmes « **RÉGULIERS** », aucune inscription aux programmes « **SPÉCIAUX** » ne peut être reportée à une autre session.

## ARTICLE 19. ANNULATION, REMBOURSEMENT ET CRÉDIT D'UNE INSCRIPTION

### 19.1 GÉNÉRALITÉ

Un « *Client-citoyen* » peut obtenir le remboursement d'une inscription. Ce dernier varie selon le type d'activité : régulière, spéciale ou activité libre.

#### 19.1.1 Programme « **REGULIER** » avec inscription : **Activité de deux (2) séances et plus**

Un « *Client-citoyen* » peut obtenir un remboursement selon les situations suivantes :

##### 19.1.1.1 **Avant le début d'une activité annulée ou modifiée (date, jour, heure, lieu, nombre de cours ou coût) par le SLCVC :**

Le « *Client-citoyen* » est entièrement remboursé.

**19.1.1.2 Après le début d'une activité annulée ou modifiée (date, jour, heure, lieu, nombre de cours ou coût) par le SLCVC :**

Le « *Client-citoyen* » est remboursé ou crédité, au prorata des participations écoulées, sans **aucune** charge administrative si le **SLCVC** apporte un changement à l'activité, et ce, à plus de deux (2) reprises pour un même élément (date, jour, heure, lieu, nombre de cours ou coût).

**19.1.1.3 Un « Client-citoyen » annule une activité plus de 72 h (jours ouvrables) avant son début :**

Un remboursement est émis moins **15 \$** de frais administratifs, plus taxes, par activité. Si le remboursement est inférieur à **20 \$**, sans les taxes, **aucun** remboursement n'est émis.

72 heures (**jours ouvrables**) et moins, **aucun** remboursement n'est possible.

**19.1.1.4 Un « Client-citoyen » annule une activité pour une raison médicale, et ce, après son début :**

Un remboursement est émis au prorata des participations écoulées, moins les frais d'administration de **15 \$** plus taxes, par activité annulée. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, **aucun** remboursement n'est émis.

Un « *Client-citoyen* » dispose de **20 jours ouvrables** après sa dernière présence à son activité pour déposer une demande de remboursement pour raison médicale. Si le « *Client-citoyen* » ne s'est jamais présenté à son activité, le délai est calculé à compter de la date de la première séance de l'activité.

Une fois le certificat médical original en main, le « *Client-citoyen* » doit le remettre à la direction du **SLCVC**, accompagné d'une demande écrite ou du formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » complété. Il dispose de **dix jours ouvrables**, suivant la date du certificat médical pour transmettre le tout.

Il importe de préciser que seul un certificat médical d'un médecin généraliste ou spécialisé est accepté. Les billets des médecines alternatives (chiropraticien, physiothérapeute, etc.) ne sont pas acceptés.

**19.1.1.5 Un « Client-citoyen » annule après le début d'une activité :**

**Aucun** remboursement n'est émis.

**19.1.1.6 Le SLCVC annule l'inscription d'un « Client-citoyen » à une activité pour des raisons disciplinaires :**

**Aucun** remboursement n'est émis. Il importe de préciser que le « *Client-citoyen* » aura eu un droit à plus d'un avertissement.

Si le « *Client-citoyen* » est inscrit à une autre activité offerte par le **SLCVC**, ce dernier se réserve le droit d'annuler toute autre inscription. Le cas échéant, le remboursement sera émis au prorata des participations écoulées et les frais d'administration de **15 \$** plus taxes, par activité, s'appliqueront. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, aucun remboursement ne sera émis.

**À SAVOIR :**

En cas de renvoi d'un « *Client-citoyen* » à une activité ou à une sortie, la direction du **SLCVC** se réserve le droit d'annuler l'inscription du « *Client-citoyen* » aux autres activités et/ou sorties auxquelles il peut être inscrit. Le cas échéant, un remboursement sera émis pour le total des activités et/ou des sorties annulées au « *Client-citoyen* » responsable du dossier « **FAMILLE** ». Le cas échéant, **aucuns** frais d'administration ne s'appliqueront.

**19.1.1.7 Un « *Client-citoyen* » annule une activité en raison d'un déménagement :**

Toute demande visant un remboursement pour déménagement doit **obligatoirement** être accompagnée d'une preuve attestant du déménagement du participant pendant l'activité. La demande ne sera pas traitée si 50 % et plus des séances prévues au calendrier sont passées.

Si le remboursement est admissible, ce dernier sera émis au prorata des séances écoulées suite au déménagement. Les frais d'administration de **15 \$**, plus taxes, par activité, s'appliqueront également. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, aucun remboursement n'est émis.

**19.1.2 Modalités de remboursement :**

Pour les détails, consultez l'article 19.1.5.

**19.1.3 Programmes « REGULIERS » avec inscription :****Activité d'une séance incluant les spectacles et sorties (programmations automne, hiver et printemps)**

Aucun remboursement n'est émis au « *Client-citoyen* » par le **SLCVC**.

**19.1.4 Programmes « SPECIAUX » avec inscription :****Camp de jour, Service de garde, Sorties en folie, activités offertes dans le cadre des programmations relâche scolaire et Noël**

Un « *Client-citoyen* » peut obtenir un remboursement selon les situations suivantes :

**19.1.4.1 Une activité est annulée ou modifiée (date, jour, heure, lieu, nombre de cours ou coût) par le SLCVC :**

Le « *Client-citoyen* » est entièrement remboursé.

**À SAVOIR :****Pour le programme « SORTIES EN FOLIE » :**

Si la direction du **SLCVC** décide de reporter une sortie en raison de mauvaises conditions météorologiques, ou pour tout autre motif, un remboursement complet ou un crédit de même valeur est émis au « *Client-citoyen* ».

**19.1.4.2 Un « *Client-citoyen* » annule une activité avant la date limite prévue à la programmation :**

Le « *Client-citoyen* » est remboursé si la demande est transmise au **SLCVC** avant la date limite de remboursement qui est annoncée dans la programmation spéciale en vigueur. Un remboursement est émis moins **15 \$** de frais administratifs, plus taxes, par activité ou forfait. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, aucun remboursement n'est émis.

Après cette date limite, **aucun** remboursement n'est possible, à moins d'un certificat médical (voir article 19.1.3.3).

**À SAVOIR :**

Pour les programmes « **CAMPS DE JOUR** » et « **SERVICE DE GARDE** », le remboursement est possible selon les règles suivantes :

⇒ Un frais d'administration de **15 \$**, plus taxes, pour une semaine (forfait) au programme « **CAMP DE JOUR** » et/ou « **SERVICE DE GARDE** » pour un même enfant (si même semaine) est facturé.

⇒ Deux (2) frais d'administration de **15 \$**, plus taxes, pour deux (2) semaines (forfaits) au programme « **CAMP DE JOUR** » et/ou « **SERVICE DE GARDE** » pour un même enfant (si même semaines) sont facturés.

⇒ Si pour un même enfant, plus de deux semaines sont annulées (programme « **CAMP DE JOUR** » et/ou « **SERVICE DE GARDE** »), le total des semaines annulées est additionné et multiplié par 20 %, plus les taxes. Ce montant est facturé au parent en guise de frais d'annulation. Seule la différence lui sera remboursée.

**19.1.4.3 Un « Client-citoyen » annule une activité pour une raison médicale, et ce, après son début :**

Un remboursement est émis au prorata des participations écoulées, moins les frais d'administration de **15 \$** plus taxes. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, **aucun** remboursement n'est émis.

Un « *Client-citoyen* » dispose de **10 jours ouvrables** après sa dernière présence à son activité pour déposer une demande de remboursement pour raison médicale. Si le « *Client-citoyen* » ne s'est jamais présenté à son activité, le délai est calculé à compter de la date de la première journée d'activité ou forfait (semaine).

Une fois le certificat médical original en main, le « *Client-citoyen* » doit le remettre à la direction du **SLCVC**, accompagné d'une demande écrite ou du formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » complété. Il dispose de **dix jours ouvrables**, suivant la date de l'attestation médicale pour transmettre le tout.

Il importe de préciser que seul un certificat médical d'un médecin généraliste ou spécialisé est accepté. Les billets des médecines alternatives (chiropraticien, physiothérapeute, etc.) ne sont pas acceptés.

**À SAVOIR :**

Pour le programme « **SORTIES EN FOLIE** », aucun remboursement n'est émis **dix jours ouvrables et moins avant** la date de la sortie ciblée, et ce, peu importe la raison.

Pour les programmes « **SPECIAUX** », « **CAMP DE JOUR** » et « **SERVICE DE GARDE** », un remboursement est possible jusqu'à la date prévue au calendrier. Une fois les programmes débutés, des participants sont accueillis sans frais selon les places disponibles.

**19.1.4.4 Un « Client-citoyen » annule après le début d'une activité :**

**Aucun** remboursement n'est émis.

**19.1.4.5 Le SLCVC annule l'inscription d'un « Client-citoyen » à une activité pour des raisons disciplinaires :**

**Aucun** remboursement n'est émis. Il importe de préciser que le « *Client-citoyen* » aura eu droit à plus d'un avertissement.

Si le « *Client-citoyen* » est inscrit à la même activité une autre semaine, **aucun** remboursement ne sera émis si le délai est inférieur à **dix jours ouvrables** avant le début de la seconde activité. Si le délai est de **plus de dix jours ouvrables**, un remboursement sera émis moins les frais d'administration de **15 \$** plus taxes, par activité ou forfait, s'appliqueront. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, **aucun** remboursement n'est émis.

**À SAVOIR :**

En cas de renvoi d'un « *Client-citoyen* » à une activité ou à une sortie, la direction du **SLCVC** se réserve le droit d'annuler l'inscription du « *Client-citoyen* » aux autres activités et/ou sorties auxquelles il peut être inscrit. Le cas échéant, un remboursement sera émis pour le total des activités et/ou des sorties annulées au « *Client-citoyen* » responsable du dossier « **FAMILLE** ». Le cas échéant, **aucuns** frais d'administration ne s'appliqueront.

**19.1.4.6 Un « Client-citoyen » annule une activité en raison d'un déménagement :**

Toute demande visant un remboursement pour déménagement doit **obligatoirement** être accompagnée d'une preuve attestant du déménagement du participant pendant l'activité. La demande ne sera pas traitée si 25 % et plus des séances et/ou semaines prévues au calendrier sont passées.

Si le remboursement est admissible, ce dernier sera émis au prorata des semaines écoulées suite au déménagement. Les frais d'administration de **15 \$**, plus taxes, par activité ou forfait, s'appliquent également. Si le montant à rembourser est inférieur à **20 \$**, avant les taxes, aucun remboursement n'est émis.

**19.1.5 Programmes libres sans inscription :**

Toute activité « **LIBRE** » qui est payée à l'avance par un « *Client-citoyen* » n'est aucunement admissible à un remboursement. Par ailleurs, en cas d'un changement apporté à l'une de ses activités offertes en formule « **LIBRE** », et ce, peu importe le motif du changement, le **SLCVC** n'offrira aucun dédommagement au « *Client-citoyen* », à moins d'une erreur de sa part. Le cas échéant, le dédommagement est à la discrétion de la direction du **SLCVC**.

**19.1.6 Modalités de remboursement :**

**19.1.6.1 Par crédit-loisir au dossier famille**

Tout remboursement accordé est émis sous forme de crédit (« **CRÉDIT-LOISIR** »), au dossier « **FAMILLE** » du « *Client-citoyen* », à moins d'une demande écrite contraire.

Le « **CRÉDIT-LOISIR** » est valide pour une période de deux (2) ans à compter de la date d'inscription au dossier « **FAMILLE** » et il est applicable à toute autre activité offerte par **SLCVC**. Le crédit est également transférable aux autres membres inscrits au dossier « **FAMILLE** ».

Si dans le délai de deux (2) ans, le **CRÉDIT-LOISIR** demeure inutilisé, deux (2) situations sont possibles :

- Un chèque sera émis au nom du responsable du dossier « **FAMILLE** » si le montant est supérieur à **20 \$** (avant les taxes).
- Le **CRÉDIT-LOISIR** est annulé si le montant est inférieur à **20 \$**.

**À SAVOIR :**

Une demande de remboursement est traitée qu'une fois que la direction du **SLCVC** a la confirmation que le paiement a été entièrement encaissé

**19.1.6.2 Par carte de crédit**

Un **CRÉDIT SUR CARTE DE CRÉDIT** peut être émis afin de rembourser un « *Client-citoyen* » si le remboursement est supérieur à **20 \$**, avant les taxes.

Le cas échéant, le remboursement sera émis sur la carte de crédit du détenteur de la carte **VISA** ou **MASTERCARD** ayant été utilisée pour le paiement initial de l'activité.

**À SAVOIR :**

- Une activité payée à l'aide d'une carte de crédit préautorisée peut être remboursée par **CRÉDIT-LOISIR** seulement.
- Pour obtenir un remboursement par carte de crédit, un « *Client-citoyen* » doit absolument acheminer une demande de remboursement par courrier électronique.

**19.1.6.3 Par chèque**

Un **CHÈQUE** peut être émis afin de rembourser un « *Client-citoyen* » si la « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » est complétée et acceptée. Le cas échéant, le remboursement doit être supérieur à **20 \$**, avant les taxes.

Un remboursement par chèque sera émis au nom du responsable du dossier « **FAMILLE** » par le Service de la trésorerie. Dépendamment de la date de réception du formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** », le délai encouru pour obtenir le remboursement est variable (5 à 10 semaines).

En **aucun** cas, un remboursement ne sera effectué en **argent comptant**.

**19.1.7 Procédures de remboursement**

Les procédures suivantes s'appliquent :

- Un « *Client-citoyen* » qui est éligible à un remboursement et qui souhaite l'obtenir, peu importe sa forme (**CRÉDIT-LOISIR**, carte de crédit, chèque, etc.) doit préalablement remplir le formulaire identifié « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » et le remettre à la direction du **SLCVC**. Le formulaire est disponible au bureau du **SLCVC** et au **sainte-marie.ca**.
- Une demande écrite ou par messagerie électronique peut aussi être acheminée à la direction du **SLCVC**. Le cas échéant, la demande doit fournir, de façon claire et lisible, les informations suivantes :
  - Le nom et les coordonnées complets du « *Client-citoyen* » dont l'activité fait l'objet de la demande de remboursement, incluant la date de naissance;
  - Le titre de l'activité, incluant le jour et l'heure;
  - Le motif de la demande de remboursement;

- Le nom et les coordonnées complets de la personne à qui doit être adressé le chèque du remboursement;
- Le nom du responsable du dossier « **FAMILLE** » et son numéro de téléphone. Ajouter l'adresse de messagerie électronique si la demande est effectuée de cette façon.
- Les demandes écrites doivent être transmises par la poste ou en personne à l'adresse suivante :  
270, avenue Marguerite-Bourgeoys  
Sainte-Marie (Québec) G6E 3Z3
- Les demandes par messagerie électronique doivent être transmises à l'adresse suivante : **info@sainte-marie.ca**
- Toute demande de remboursement doit fournir le nom du responsable du dossier « **FAMILLE** ».

#### **19.1.8 Informations complémentaires pour les programmes « RÉGULIERS » et « SPÉCIAUX »**

- Tout remboursement accordé est émis sous forme de crédit, au dossier « **FAMILLE** » du « *Client-citoyen* », à moins d'une demande écrite contraire. Le **CRÉDIT LOISIR** est valide pour une période de deux (2) ans à compter de la date d'inscription au dossier « **FAMILLE** » et il est applicable à toute autre activité offerte par **SLCVC**. Le crédit est également transférable aux autres membres inscrits au dossier « **FAMILLE** ».
- Si le **CRÉDIT-LOISIR** demeure inutilisé après un délai de deux (2) ans, deux situations sont possibles :
  - Un chèque sera émis au nom du responsable du dossier « **FAMILLE** » si le montant est supérieur à **20 \$** avant les taxes.
  - Le **CRÉDIT-LOISIR** est annulé si le montant est inférieur à **20 \$**.
- Toute demande visant un remboursement pour raison médicale doit **obligatoirement** être accompagnée de l'original du certificat médical, en plus d'être acheminée dans les **dix jours ouvrables**, suivant la date de l'attestation médicale.
- La date de réception d'une « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » complétée est considérée comme la date « **officielle** ». Le calcul du remboursement est effectué à partir de cette date.
- Une « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT** » n'est traitée qu'une fois que la direction du **SLCVC** a la confirmation que le paiement a été entièrement encaissé.
- Des frais de **20 \$** sont chargés pour tout chèque sans provision. Ces frais sont non taxables.
- Selon le cas et, dans le respect des délais énoncés précédemment, une inscription à une activité d'un programme « **RÉGULIER** » peut être transférée à une tierce personne ou reportée à une autre session, avec l'approbation du **SLCVC**. Pour plus de détails, consulter les articles 17 et 18.
- Le **SLCVC** se réserve le droit d'annuler ou de modifier un service, une activité ou un programme (lieu, horaire, nombre de cours, prix, etc.) dans le cas où le nombre de participants s'avère insuffisant ou pour toute autre raison. Le cas échéant, un remboursement complet sera accordé.

### 19.1.9 Informations complémentaires pour les programmes « SPECIAUX » seulement

- Aucune inscription ne peut être transférée ni reportée à une autre session.
- Le chandail qui est offert dans le cadre du programme « **CAMP DE JOUR** » n'est aucunement monnayable, remboursable ou échangeable après l'achat d'un forfait « **CAMP DE JOUR** ».
- Pour le programme « **CAMP DE JOUR** », des frais de retard sont exigés pour chaque 15 minutes de retard, et ce, dès 18 h. Ces frais doivent être acquittés le soir même. Ces frais s'appliquent également au programme « **SERVICE DE GARDE** ».
- Pour le programme « **SORTIES EN FOLIE** », aucun remboursement n'est émis **dix jours et moins** avant la date de la sortie ciblée, et ce, peu importe la raison.

## ARTICLE 20. CONSIGNES COMPLÉMENTAIRES

- Le **SLCVC** peut, en tout temps et sans préavis, modifier sa programmation. Il se réserve le droit :
  - d'annuler ou de modifier l'horaire d'une ou plusieurs activités si le nombre de participants est jugé insuffisant;
  - de modifier l'horaire et le lieu d'une ou plusieurs activités. Le cas échéant, les personnes inscrites sont contactées par téléphone ou par courriel.
- Le **SLCVC** peut reclasser un participant s'il le juge nécessaire.
- Le **SLCVC** n'est pas tenu de remettre une activité annulée (cours ou séance) pour des raisons indépendantes de sa volonté.
- Le nombre d'inscriptions par activité est limité pour assurer le bon déroulement. Lorsque le nombre maximum de participants est atteint pour une activité, le **SLCVC** pourra, si la demande le justifie, créer une liste d'attente et offrir des cours similaires.
- Un « *Client-citoyen* » qui s'absente à un cours ou à une séance ne peut d'aucune façon le reprendre. Seuls les cours annulés par le **SLCVC** en raison de l'absence du professeur ou pour un autre motif sont reportés à la fin de la session.
- **Aucune** inscription n'est prise par téléphone ni par les spécialistes lors des activités. **Aucune** place n'est réservée.
- **Aucun** appel téléphonique ne confirme le début des activités. Seules les personnes dont l'activité est modifiée ou annulée sont contactées.
- Le « *Client-citoyen* » est responsable de valider son reçu d'inscription pour s'assurer de la conformité de ses choix. Un délai de 24 heures (**jour ouvrable**) lui est accordé pour signifier toute erreur pouvant découler du fonctionnement du logiciel des inscriptions ou d'une mauvaise utilisation ou compréhension de ce dernier. Si le **SLCVC** est fermé, il est préférable pour le « *Client-citoyen* » de laisser un message détaillé sur la boîte vocale ou d'acheminer un courriel pour signifier la situation dans les plus courts délais.
- Le « *Client-citoyen* » participant doit avoir atteint l'âge requis au début des activités.
- Le **SLCVC** n'assume pas la garde des participants inscrits avant et après le début des activités. Pour certaines activités, les enfants de 8 ans et moins doivent **obligatoirement** être accompagnés d'un parent ou un adulte responsable. L'âge minimal peut varier selon le type d'activité et sa durée.
- Le **SLCVC** s'engage à recruter les ressources les plus compétentes pour offrir ses activités. Si un « *Client-citoyen* » souhaite obtenir plus d'informations au sujet d'une activité, il doit communiquer avec le **SLCVC**. Selon les besoins, le spécialiste communique avec le « *Client-citoyen* ».

- Le **SLCVC** contribue à rehausser la qualité de vie des gens en collaborant avec divers partenaires des milieux communautaires et privés. Dans cette visée, toute offre de loisir qui ne relève pas de sa gestion ne relève pas de sa responsabilité. Pour un « *Client-citoyen* », il importe donc de connaître les modalités d'inscription et de remboursement de chacun des partenaires.
- Dans le but de répondre aux nombreuses demandes d'inscription en aquatique, un « *Client-citoyen* » ne peut inscrire le même enfant à plus d'un cours de natation dans le programme de la Croix-Rouge, par session.
- Un « *Client-citoyen* » adulte s'inscrivant à une activité des volets aquatique, entraînement physique de groupe, mieux-être ou sport individuel et collectif est tenu de compléter le questionnaire d'aptitudes à l'activité physique (**QAAP**). Pour les enfants (13 ans et moins), une **fiche-santé** doit être complétée lors de l'inscription à toute activité.
- Les détenteurs de la carte **PPL** peuvent bénéficier de gratuités, de rabais, de privilèges (cadeaux) ou d'une priorité d'inscription, variable selon l'activité ou l'événement.
- En vertu du programme « **VIGNETTE D'ACCOMPAGNEMENT TOURISTIQUE ET DE LOISIR** » (**VATL**) l'accès gratuit à certaines activités récréatives du **SLCVC** est accordé aux accompagnateurs de personnes ayant une déficience, qu'elle soit physique ou intellectuelle, ou un problème de santé mentale permanent. Le cas échéant, l'accompagnateur est tenu de présenter sa vignette d'accompagnement au responsable de l'activité pour obtenir son accès gratuit. La personne handicapée doit, quant à elle, payer le prix de son activité comme tout autre « *Client-citoyen* ».

## **ARTICLE 21. TARIFICATION DIFFÉRENCIÉE : JEUNESSE, ADULTE ET ÂÎNÉE**

### **21.1 GÉNÉRALITÉ**

Règle générale, la tarification d'une activité et/ou d'un événement s'adressant à toutes les clientèles est offerte à moindre coût pour les clientèles « **JEUNESSE** » et « **ÂÎNÉ** », telles qu'elles présentées dans la Politique de tarification du **SLCVC**.

## **ARTICLE 22. TARIFICATION FAMILIALE**

### **22.1 GÉNÉRALITÉ**

Conformément au concept de « **FAMILLE** », dont la définition figure à l'article 4.16, la direction du **SLCVC** offre des rabais dont les paramètres varient selon le type de programme « **RÉGULIERS** » ou « **SPÉCIAUX** ».

Les « **RABAIS FAMILLE** » sont issus de la politique familiale. Trois (3) conditions sont requises pour profiter de la **TARIFICATION FAMILIALE**, si elle s'applique :

- Être résident de Sainte-Marie
- Être deux membres d'une même famille
- Sélectionner les activités admissibles aux « **Rabais famille** » au cours d'une même transaction.

Ces activités sont aussi offertes à coût « **Rabais** ».

### **22.2 MODALITÉS D'APPLICATION POUR LES PROGRAMMES « RÉGULIERS »**

Règle générale, la **TARIFICATION FAMILIALE** des programmes « **RÉGULIERS** » réfère aux activités dispensées par **SLCVC** et publiées dans les programmations « **PLAISIR-LOISIR!** » et « **100% CULTURE** » éditions automnale, hivernale et printanière.

Les rabais s'appliquent selon la valeur des activités choisies. La **3<sup>e</sup> activité** qui obtient le rabais de 15 % est celle dont la valeur est la moindre. L'activité la plus coûteuse obtient le premier rang et n'obtient aucun rabais.

ACTIVITE	PRIX-RABAIS
1 <sup>RE</sup> ACTIVITE	PRIX REGULIER/AUCUN RABAIS
2 <sup>E</sup> ACTIVITE	10 % DE RABAIS
3 <sup>E</sup> ACTIVITE	15 % DE RABAIS

Il importe de rappeler que l'application des rabais est inversement proportionnelle à la valeur des activités choisies. Conséquemment, le rabais de 15 % est accordé à l'activité dont la valeur est moindre, alors que l'activité la plus coûteuse n'obtient aucun rabais (voir « 1<sup>re</sup> activité »).

Les rabais s'appliquent sur les activités sélectionnées au cours d'une même transaction.

### 22.3 MODALITÉS D'APPLICATION POUR LES PROGRAMMES SPÉCIAUX

Règle générale, la **TARIFICATION FAMILIALE** des programmes « **SPÉCIAUX** » réfère aux activités dispensées par **SLCVC** et publiées dans la programmation « **PLAISIR-LOISIR!** », édition estivale.

La **Ville de Sainte-Marie** accorde un rabais aux enfants d'une même famille : soit un rabais de 10 % pour le 2<sup>e</sup> enfant et un rabais de 15 % pour le 3<sup>e</sup> enfant et plus. Le rabais s'applique sur le total le moins élevé selon les conditions suivantes :

- Être au moins deux enfants d'une même famille résidant à Sainte-Marie
- Un même parent doit inscrire et payer les inscriptions des enfants
- Les rabais s'appliquent sur les activités sélectionnées au cours d'une même transaction

ENFANT	PRIX-RABAIS
1 <sup>RE</sup> ENFANT	TOTAL DES ACTIVITES LE PLUS ELEVE/ AUCUN RABAIS
2 <sup>E</sup> ENFANT	TOTAL DES ACTIVITES LE 2 <sup>E</sup> PLUS ELEVE/ 10 % DE RABAIS
3 <sup>E</sup> ENFANT ET PLUS	TOTAL DES ACTIVITES LE 3 <sup>E</sup> PLUS ELEVE/ 15 % DE RABAIS
<b>À SAVOIR :</b>	
Les rabais s'appliquent selon la valeur totale des activités choisies pour chaque enfant. Le « 3 <sup>e</sup> enfant et plus » obtient le rabais le plus élevé (15 %). L'enfant dont le total des activités est le plus élevé obtient le premier rang, donc aucun rabais.	

De façon plus spécifique, mais non exclusive, les activités des programmes « **SPÉCIAUX** » sont les programmes « **LES FRIPOUILLES** », « **CAMP DE JOUR** », « **SERVICE DE GARDE** ».

À moins d'indication contraire, pour les activités des programmes « **SORTIES EN FOLIE** » et « **RELÂCHE SCOLAIRE** », la **TARIFICATION FAMILIALE** ne s'applique pas puisque le coût respectif de chaque activité et/ou sortie inclut déjà un rabais.

Seul un « *Client-citoyen* » « **RÉSIDENT** » peut profiter de la **TARIFICATION FAMILIALE**.

### 22.4 MODALITÉS D'APPLICATION PAR INTERNET

La **TARIFICATION FAMILIALE** s'applique automatiquement à toute inscription d'un « *Client-citoyen* » éligible.

## 22.5 MODALITÉS D'APPLICATION PAR LA POSTE

- Au préalable, un « *Client-citoyen* » qui souhaite bénéficier de la **TARIFICATION FAMILIALE** doit d'abord suivre la procédure d'inscription par la poste décrite à l'article 7.3.

Si un « *Client-citoyen* » répond aux critères du concept de « **FAMILLE** », tel que décrit à l'article 4.16, ce dernier est responsable de compléter le formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT – TARIFICATION FAMILIALE** » disponible au [sainte-marie.ca](http://sainte-marie.ca) et de le transmettre à la direction du **SLCVC** dans les délais annoncés, variables selon la programmation.

- La demande est vérifiée et traitée à la fin de la session visée par le remboursement.
- Un « *Client-citoyen* » dispose d'un **délai maximal de 30 jours**, à la fin de la session active, pour déposer son formulaire « **DEMANDE DE REMBOURSEMENT – TARIFICATION FAMILIALE** » complété. Après cette période, **aucune** demande n'est acceptée.

## ARTICLE 23. RABAIS

### 23.1 TARIFICATION AVEC RABAIS

En s'inscrivant à une ou plusieurs activités du volet « **PROGRAMMATION** » du **SLCVC**, un « *Client-citoyen* » peut profiter d'une tarification avec « **RABAIS** » qui offre l'avantage de s'inscrire à moindre coût, selon les certaines conditions d'application.

#### 23.1.1 CONDITIONS D'APPLICATION

- La valeur du rabais varie selon le coût de l'activité et/ou de l'événement. Règle générale, sa valeur est de 20 %.
- La durée de la période « **RABAIS** » varie entre trois et sept jours après la parution de la programmation. La tarification « **REGULIERE** » est en vigueur dès la fin de la période « **RABAIS** », et ce, jusqu'à la fin de la programmation.
- Le « **RABAIS** » peut varier selon la programmation, l'activité ou tout autre facteur ayant une incidence sur le financement du **SLCVC**.

#### À SAVOIR :

À la suite de l'implantation de la carte « **PLAISIR-LOISIR** », le coût « **RESIDENT** » sera justement remplacé par l'appellation « **AVEC CARTE** » et le coût « **VOISIN** » par l'appellation « **SANS CARTE** ».

### 23.2 RABAIS POUR ES AÎNÉS

Conformément à sa **POLITIQUE AÎNÉS, FAMILLES ET ENFANTS**, la Ville favorise l'accessibilité et la pratique de loisirs pour la clientèle aînée. Conséquemment, certaines activités offertes par le **SLCVC** peuvent être éligibles à un rabais de 10 %. Le cas échéant, le « *Client-citoyen* » doit obligatoirement détenir sa **PPL** et se présenter en personne aux bureaux du **SLCVC**.

### 23.3 SYNTHÈSE DE L'APPLICATION DES RABAIS

RABAIS	EXPLICATION
COÛT RABAIS \$	Le coût « RABAIS » est offert aux « RÉSIDENTS » comme aux « VOISINS ». La valeur des rabais varie selon le coût de l'activité. Pour les « RÉSIDENTS », les « RABAIS FAMILLE » peuvent s'ajouter au coût « RABAIS », si l'activité est admissible.
COÛT RÉGULIER \$\$	Le coût « RÉGULIER » est offert aux personnes s'inscrivant à la suite de la période coût « RABAIS ». À la fin de la période coût « RÉGULIER », des frais de retard s'ajoutent au coût de chaque activité (15 \$, plus taxes, par activité).
RABAIS FAMILLE PROGRAMMES RÉGULIERS ♻️	Les « RABAIS FAMILLE/RÉGULIERS » sont issus de la politique familiale. Trois (3) conditions sont requises pour en profiter : être résident de Sainte-Marie, être deux membres d'une même famille et sélectionner les activités admissibles au « RABAIS FAMILLE » au cours d'une même transaction. Les rabais s'appliquent sur les activités admissibles dont l'inscription s'effectue au cours d'une même transaction. La valeur des rabais varie entre 10 % et 15 %. Ces activités sont aussi offertes à coût « RABAIS ». Pour l'activité la plus coûteuse, aucun rabais ne s'applique.
RABAIS FAMILLE PROGRAMMES SPÉCIAUX ♻️	Les « RABAIS FAMILLE/SPÉCIAUX » accorde un rabais aux enfants d'une même famille : soit un rabais de 10 % pour le 2 <sup>e</sup> enfant et un rabais de 15 % pour le 3 <sup>e</sup> enfant et plus. Le rabais s'applique sur le total le moins élevé selon les conditions suivantes : un même parent doit inscrire et payer les inscriptions des enfants; les rabais s'appliquent sur les activités sélectionnées au cours d'une même transaction; les enfants doivent résider à Sainte-Marie.
Tous les rabais sont en vigueur jusqu'à l'échéance de la période coût « RÉGULIER ». Les symboles réfèrent aux pictogrammes utilisés dans la programmation « PLAISIR-LOISIR! ».	

## ARTICLE 24. ÉTAT DE SANTÉ ET PARTICULARITÉ

### 24.1 GÉNÉRALITÉS

- Toutes les activités jeunesse incluent aux programmes réguliers, ainsi que pour les programmes « **CAMP DE JOUR** », « **SERVICE DE GARDE** » et « **SORTIES EN FOLIE** », il est **obligatoire** de compléter une **fiche-santé** pour chaque participant. La **fiche-santé** est disponible au **sainte-marie.ca**. Il relève de la responsabilité d'un parent ou du tuteur identifié comme responsable de l'enfant de compléter la **fiche-santé** et d'assurer sa mise jour continue. Cette mesure est essentielle afin de permettre au **SLCVC** et ses représentants d'intervenir efficacement auprès de l'enfant pour ainsi accroître sa sécurité.
- Un participant adulte s'inscrivant à une activité des volets aquatique, entraînement physique de groupe, mieux-être ou sport individuel et collectif est tenu de compléter le questionnaire d'aptitudes à l'activité physique (**QAAP**). Pour les enfants (13 ans et moins), une **fiche-santé** doit être complétée lors de l'inscription à toute activité
- Par ailleurs, il est de la responsabilité de chaque « *Client-citoyen* » de remplir le formulaire « **RECONNAISSANCE ET ACCEPTATION DES RISQUES** » et ainsi s'assurer que sa condition physique ou celle du membre de sa famille qu'il inscrit permet la pratique de l'activité choisie. Le formulaire est disponible au verso du « **FORMULAIRE D'INSCRIPTION** » dans la programmation « **PLAISIR-LOISIR!** » ou au **sainte-marie.ca**.
- Selon la clientèle et le type d'activité choisie, un « *Client-citoyen* » peut être incapable de compléter sa transaction si la **fiche-santé**, dans le cas d'une inscription jeunesse, ou du **QAAP**, dans le cas d'un adulte, n'est pas complétée.

## ARTICLE 25. CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

### 25. GÉNÉRALITÉS

- La **Ville de Sainte-Marie** offre un mode sécurisé d'inscription en ligne.
- Les renseignements fournis par un « *Client-citoyen* », notamment les renseignements personnels et ceux concernant la carte de crédit sont acheminés sous forme de message électronique ayant fait l'objet d'un chiffrement garantissant la confidentialité des renseignements qui y sont contenus. En conséquence, ce message ne peut pas être intercepté, altéré ou décodé par un intermédiaire.
- Le fournisseur du logiciel pour l'inscription en ligne de la **Ville de Sainte-Marie**, la compagnie **SPORT-PLUS**, rencontre les normes de transmission sécurisées SSL, ce qui fait que toute transaction d'un « *Client-citoyen* » sera toujours acheminée de façon sécuritaire. De plus, votre paiement est directement effectué auprès de Paysafe.
- La **Ville de Sainte-Marie** ne conserve aucune donnée informatique d'aucune transaction concernant l'information de crédit. Voilà la raison pour laquelle chaque « *Client-citoyen* » doit resoumettre son information de crédit lors de chaque nouvelle transaction.

---

Me Hélène Gagné, OMA  
Greffière

---

Gaétan Vachon  
Maire

## « RÈGLES ET CODE DE VIE DE LA BIBLIOTHÈQUE HONORIUS-PROVOST »

**AFIN QUE LES USAGERS DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE HONORIUS-PROVOST DE SAINTE-MARIE PUISSENT BÉNÉFICIER D'UN ENVIRONNEMENT AGRÉABLE ET PAISIBLE, IL EST INTERDIT DE :**

- Crier, chanter, siffler;
- Utiliser des téléphones cellulaires ou autres objets susceptibles de créer un niveau de bruit inapproprié;
- Courir, se bousculer, flâner;
- Dormir;
- Faire entrer des animaux, à l'exception des animaux accompagnateurs pour les personnes handicapées ou lors d'animation spéciale;
- Procéder à toute forme de sollicitation, d'activité commerciale, de pétition et d'affichage;
- Avoir une tenue vestimentaire inconvenante (par exemple être torse nu, en maillot de bain, sans chaussures, etc.);
- Être sous l'influence de l'alcool ou de drogues ou en consommer sur place;
- Avoir une hygiène corporelle qui incommode les usagers et le personnel.

**AFIN DE MAINTENIR LES LIEUX PROPRES, ACCUEILLANTS ET EN BON ÉTAT, IL EST INTERDIT DE :**

- Boire ou manger, sauf dans les lieux prévus à cet effet;
- Fumer;
- Déposer les pieds sur le mobilier ou le déplacer;
- Endommager, altérer les documents (annoter, découper, surligner ou corner les pages, tacher les livres, enlever le code-barres, etc.);
- Causer des dommages aux lieux, à l'équipement ou au mobilier;
- Apporter des documents dans des lieux autres que ceux prévus à cet effet (exemple : toilettes);
- Transporter dans la bibliothèque des sacs et porte-documents personnels. Le tout doit être laissé au comptoir de prêt.

**AFIN D'ASSURER UN ENVIRONNEMENT SÉCURITAIRE ET UN CLIMAT RESPECTUEUX POUR LES USAGERS ET LE PERSONNEL, IL EST INTERDIT DE :**

- Laisser des enfants de moins de 12 ans sans surveillance;
- Utiliser de l'équipement sportif à l'intérieur de la bibliothèque (planche à roulettes, patins à roues alignées, bicyclette, etc.);
- Tenir une conversation pouvant déranger les autres usagers ainsi que le personnel;
- Utiliser un langage grossier ou d'avoir un comportement inadéquat envers les usagers et le personnel;
- Agresser verbalement ou physiquement les autres usagers ainsi que le personnel;
- Solliciter les membres du personnel, les usagers ou faire des demandes abusives pour quelque raison, cause ou prétexte que ce soit;
- Exercer toute forme d'harcèlement.

**AFIN QUE LES USAGERS DE LA BIBLIOTHÈQUE MUNICIPALE HONORIUS-PROVOST PUISSENT UTILISER DU MATÉRIEL INFORMATIQUE EN BON ÉTAT, IL EST INTERDIT DE :**

- Modifier la configuration des logiciels ou des ordinateurs;
- Utiliser le réseau Internet à des fins illicites ou commerciales (sites à caractère sexuel, violence, propagande, vente et publicité, propagation de virus informatiques, plagiat et non-respect des droits de reproduction);

Ces règles s'appliquent également aux utilisateurs du réseau sans-fil.

Dans le but de faire respecter les obligations liées en particulier au droit d'auteur et à la protection des renseignements personnels, les usagers doivent respecter les dispositions de la Loi sur le droit d'auteur.

Les **Règles et code de vie de la bibliothèque Honorius-Provost** s'appliquent à tous les usagers quel que soit leur âge et où qu'ils se trouvent à l'intérieur de la bibliothèque ou sur son terrain.

Lorsqu'un usager contrevient à ces règles et codes de vie ou aux politiques de la **bibliothèque Honorius-Provost** de Sainte-Marie, il peut être expulsé des lieux et/ou perdre ses privilèges d'utilisation des services de la **Ville de Sainte-Marie** pour une durée de six (6) mois. Le personnel avisera la Sûreté du Québec lors d'un refus d'obéir aux directives du personnel en cas d'agression, de vol, de menace verbale ou physique, de dommages causés à la propriété de la bibliothèque, d'obstruction des lieux et des accès.