



Règlement intérieur Espace Famille

Préambule

Le Service Espace Famille est un service d'accueil polyvalent situé à la Mairie Annexe. Il offre un guichet unique aux usagers pour l'ensemble des prestations liées à la petite enfance, l'enfance et la jeunesse.

Ce service dédié aux familles recouvre quatre formes d'accueil :

- Un accueil physique des usagers (du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30) ;
- Un accueil téléphonique avec numéro d'appel unique (tél : 02 51 78 33 00) ;
- Un accueil dématérialisé (au travers d'une adresse courriel dédiée espacefamille@mairie-orvault.fr et de bulletins d'inscription mis en ligne sur Internet) ;
- Un service internet dédié, 24h/24 qui permet aux familles la réalisation de diverses démarches liées aux prestations petite enfance / enfance / jeunesse (orvault.fr/rubrique espace famille).

Le présent règlement fixe les règles de gestion liées à ces prestations (dossier famille, inscription, tarification, modalités de paiement...).

I. LE DOSSIER FAMILLE

A. Création du dossier famille

1. Le titulaire du dossier famille

Pour accéder aux services de la Direction enfance jeunesse (multi accueils, crèches, restauration scolaire, accueil périscolaire, accueil de loisirs...), la famille doit au préalable demander la création de son dossier.

Un dossier famille correspond à un foyer.

Pour chaque foyer, un seul et unique membre peut être désigné comme référent du dossier famille. Ce dernier est le **responsable des sommes dues** au titre des prestations consommées. Lorsque la famille est allocataire CAF, ce référent du dossier famille doit correspondre au responsable du dossier enregistré auprès de la Caisse d'Allocations Familiales (CAF).

2. Les modalités de création

La création du dossier famille peut être demandée en ligne sur le site internet de la ville d'Orvault ou à l'accueil de la mairie annexe (21 Avenue Alexandre Goupil- 44700 ORVAULT).

Pour valider la création du dossier, la famille doit fournir les documents suivants au service Espace Famille :

- un justificatif de domicile récent datant de moins de 3 mois (facture d'électricité, gaz ou télécom....) ;
- une copie du livret de famille (pages des parents et de chaque enfant) ;
- s'il existe : le numéro d'allocataire de la CAF de Loire Atlantique (nécessaire pour le calcul des tarifs) ;
- La notification des prestations CAF ou MSA
- le dernier avis d'imposition (nécessaire pour le calcul des tarifs).

Dans le cas d'une demande d'ouverture de dossier effectuée par Internet, les justificatifs demandés doivent être transmis par courrier ou par courriel (espacefamille@mairie-orvault.fr) dans un délai de 15 jours maximum.

Lorsque la création du dossier famille est validée, des codes d'accès confidentiels sont transmis au référent du dossier famille, à son adresse courriel.

Ces codes donnent accès à un espace web personnalisé visant à informer les familles utilisatrices des services petite enfance / vie scolaire / jeunesse et permettant de simplifier leurs démarches (par exemple : signaler un déménagement, un changement de coordonnées, effectuer un règlement ou encore transmettre une demande d'inscription).

3. Actualisation du dossier famille

Chaque année, au cours du mois de juin, une fiche récapitulant les données personnelles est transmise au référent du dossier famille par courriel pour mise à jour éventuelle des coordonnées et informations relatives au foyer.

Le retour de ce document est essentiel pour les services qui doivent disposer de coordonnées à jour.

A tout moment, les familles disposent d'un droit d'accès et de rectification des données qui les concernent (conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978).

4. Modalités de communication

Dans un souci de développement durable, la Ville fait le choix de dématérialiser le plus possible les informations transmises aux familles.

L'adresse courriel du responsable du dossier famille est utilisée pour l'envoi de la facture mensuelle et pour la transmission éventuelle d'informations en cas d'émission de titres de recettes.

Si la famille ne souhaite pas recevoir la facture par courriel, elle doit le préciser sur le document transmis avec le dossier de rentrée scolaire (ou lors de la création de son dossier famille, si celle-ci intervient en cours d'année scolaire).

Pour la transmission des autres informations courantes liées aux activités petite enfance, enfance et jeunesse, l'adresse courriel de référence utilisée est celle de la famille. Par défaut, il s'agit de l'adresse courriel du responsable du dossier famille. Si la famille souhaite qu'une autre adresse courriel soit utilisée pour ce type d'envoi, il convient de le mentionner sur le document transmis avec le dossier de rentrée scolaire ou lors de la création du dossier famille, si celle-ci intervient en cours d'année scolaire).

B. Les inscriptions aux services Enfance/Jeunesse

1. Principe des inscriptions

Aucune inscription ne peut être prise en compte sans la création préalable du dossier famille.

En fonction du type d'inscription (petite enfance, jeunesse), certains documents obligatoires peuvent aussi, en amont, être exigés. En l'absence de documents fournis, l'inscription à l'activité peut être refusée.

Tout enfant scolarisé à Orvault est systématiquement inscrit, sur le plan administratif, à l'accueil périscolaire et à la restauration scolaire (ces activités ne faisant pas l'objet de réservations en amont).

Les familles doivent préciser, lors de la première inscription de leur(s) enfant(s) au sein d'une école orvaltaise la formule tarifaire qu'elles souhaitent retenir concernant l'accueil périscolaire ; à savoir tarification à l'unité ou au forfait :

- la **tarification à la fréquentation** signifie que la famille paye chaque unité consommée (unité « matin » / unité « soir ») ;
- la **tarification au forfait** signifie que la famille s'engage sur un contrat à l'année, dont le tarif mensuel est lissé sur 10 mois (de septembre de l'année N à juin de l'année N+1) ; cette formule présente un avantage financier pour les familles dont le(s) enfant(s) fréquente(nt) régulièrement l'accueil périscolaire.

A chaque rentrée scolaire, les familles ont la possibilité de modifier ce choix de tarification jusqu'au 31 octobre, sachant que pour toute demande survenant au cours de cette période, la modification est appliquée :

- au 1er du mois en cours si la demande survient avant le 15 du mois ;
- au 1er du mois suivant, si la demande survient à partir du 16 du mois

Cette modification intervenue, il ne leur est plus possible de solliciter de changement de formule tarifaire pour le restant de l'année scolaire. Seules les demandes liées à des situations particulières (par exemple : perte d'emploi, reprise d'activité, congé parental) peuvent être soumises à étude.

2. Situations des familles séparées/recomposées

Les inscriptions aux activités de la petite enfance, de la restauration scolaire ou de l'accueil périscolaire ne peuvent relever que d'un seul dossier famille.

Pour les activités jeunesse (Accueil de loisirs, stages, camps/séjours), il est à l'inverse possible qu'un enfant soit inscrit, **sur des périodes différentes**, sur le dossier famille de chacun des parents.

La tarification appliquée est alors liée au responsable du dossier famille sur lequel sont enregistrées les inscriptions.

C. Modalités de paiement

1. Facturation mensuelle

A compter du 1^{er} septembre 2015, les prestations petite enfance / enfance / jeunesse sont facturées selon le principe de **post-facturation mensuelle**.

La facture est envoyée, par défaut, par courriel à chaque responsable de dossier famille au début du mois qui suit la période de consommations facturée (avant le 15 du mois). A cette date, la facture est également consultable sur l'espace web personnel de la famille qui peut donc la régler directement par paiement en ligne.

Chaque mois, le responsable du dossier famille dispose d'un délai minimum de 15 jours pour régler le montant dû (date limite précisée sur la facture).

Un unique rappel est envoyé par sms (sur le n° de téléphone du titulaire du dossier famille) pour les factures restant non payées quelques jours avant la date d'échéance.

2. Moyens de paiement

Le responsable du dossier famille peut régler selon différentes modalités :

- par internet en se connectant sur son espace web privé (à l'aide de ses identifiants personnels), par carte bancaire. le télépaiement y est sécurisé ;
- à l'accueil de la Direction Education Enfance Jeunesse (Mairie annexe - 21 avenue Alexandre Goupil) ou de la Direction de la Cohésion Sociale et de la Solidarité (Hôtel de Ville - 9 rue Marcel Deniau) : en espèces, chèque, carte bancaire, CESU ou ANCV ;
- en envoyant un chèque au service Espace Famille (9 rue Marcel Deniau – CS 70 616 - 44706 Orvault Cedex) à l'ordre du « Régisseur Espace Famille ».
- en souscrivant au prélèvement automatique

3. Règlements par CESU ou chèques vacances

Les CESU ou chèques vacances sont des moyens de paiement affectés à des activités spécifiques :

- **chèques vacances ANCV** uniquement pour les activités : accueils de loisirs, stages, camps et séjours ;
- **chèques CESU** uniquement pour les activités : crèches, multi-accueil, accueil périscolaire et accueils de loisirs.

Les montants maximums pouvant être réglés chaque mois par ces modes de paiement sont précisés sur la facture mensuelle transmise par courriel (ou à défaut par courrier). Les montants des chèques vacances ou CESU remis ne peuvent excéder ce plafond.

4. Règlements par prélèvement bancaire

La mise en place du prélèvement sert à faciliter les démarches de paiement des familles en autorisant la Ville à prélever chaque mois le montant de la facture mensuelle sur le compte bancaire de l'utilisateur.

Il est réalisé le 5 du mois suivant la réception de la facture. Le mois durant lequel l'utilisateur ne reçoit pas de facture, le prélèvement est automatiquement interrompu. Il reprend dès qu'une facture est de nouveau émise.

La souscription au prélèvement bancaire doit être demandée par écrit par la famille (courrier ou courriel à espacefamille@mairie-orsvult.fr, accompagné d'un RIB.).

L'ensemble des dispositions liées à ce mode de paiement est précisé au sein du règlement relatif au prélèvement bancaire dans le cadre du paiement des prestations enfance jeunesse.

D. Règles de gestion en cas d'impayés

Si la somme due n'est pas réglée dans le délai mentionné sur la facture, la dette est transmise chaque mois à la Trésorerie de Saint-Herblain pour mise en recouvrement.

Un avis des sommes à payer lui est transmis par le Trésor Public. Le paiement est alors à effectuer auprès de la Trésorerie de Saint Herblain.

Il est précisé qu'en cas d'impayés récurrents, la Ville se réserve le droit de refuser les inscriptions aux activités municipales.

Dans le cadre du prélèvement automatique, ces règles de gestion sont précisées dans l'article 6 du « règlement relatif au prélèvement bancaire dans le cadre du paiement des prestations enfance jeunesse ».

E. Gestion des réclamations

Dès la réception de la facture, le responsable du dossier famille doit vérifier le détail des présences facturées ainsi que les tarifs correspondants.

Le suivi régulier des consommations facturées, de la mise à jour des données nécessaires au calcul des tarifs (quotient familial et/ou ressources), du choix de la formule de tarification à l'accueil périscolaire sont de la responsabilité de la famille.

Pour toute réclamation ou contestation du montant facturé, une demande motivée doit être adressée le plus rapidement possible au Service Espace Famille par courriel (espacefamille@mairie-orsvult.fr) ou par courrier.

Le délai de rétroactivité ne peut excéder le délai de deux mois.

F. Envoi d'attestations

1. L'attestation fiscale

L'envoi de ce document est effectué chaque année dans le courant de la deuxième quinzaine d'avril. Il concerne les familles dont le ou les enfants **âgés de moins de 6 ans** ont eu des consommations en accueils de loisirs, accueil périscolaire, crèche ou multi accueil sur l'année antérieure. Ces montants déductibles sont à mentionner au sein de la déclaration d'impôts.

Seules les consommations réglées auprès du Régisseur Espace famille pendant l'année de référence apparaissent sur ce document.

2. L'attestation de présence

Pour les activités liées au service Petite Enfance, les attestations de présence sont transmises à la demande des familles.

Pour les activités jeunesse, les attestations sont transmises aux familles qui en ont fait la demande au moment de l'inscription.

II. LA TARIFICATION

L'ensemble des tarifs des services enfance-jeunesse repose sur le principe de « taux d'effort », qui permet d'offrir des tarifs progressifs et individualisés aux familles en fonction de leur quotient familial (QF), ou de leurs ressources pour les multi accueils et crèches.

La tarification de chaque activité est encadrée par un tarif « plancher » et un tarif « plafond ».

Pour avoir connaissance de ses tarifs personnalisés, la famille doit au préalable s'assurer que le Service Espace Famille dispose du montant de son QF (pour les prestations scolaires et jeunesse) ou de ses Ressources (pour les prestations Petite Enfance).

La famille peut ensuite calculer ses propres tarifs en consultant le calculateur de tarifs mis à sa disposition sur le site internet de la ville d'Orvault (rubrique Espace Famille).

A. Le calcul du Quotient Familial (et/ou des Ressources)

Le Quotient familial (QF) est établi selon les modalités de calcul de la Caisse d'Allocations Familiales (C.A.F.).

Il s'agit d'une donnée obligatoire pour bénéficier d'un tarif personnalisé.

En l'absence d'information sur le montant du QF, le tarif maximum est obligatoirement appliqué.

Ce quotient peut être calculé par le Service Espace Famille (Mairie annexe - 21 avenue Alexandre Goupil) ou à l'accueil de la Direction de la Cohésion Sociale et de la Solidarité (Hôtel de Ville- 9 rue Marcel Deniau).

La famille doit fournir les documents suivants :

- un justificatif de domicile récent datant de moins de 3 mois (facture d'électricité, gaz, télécom...);
- son dernier avis d'imposition ;
- son relevé des prestations CAF ou MSA, selon le cas.

B. La mise à jour annuelle du Quotient Familial (et/ou des Ressources)

Chaque année, au cours du mois de janvier, une mise à jour du quotient et/ou des ressources est effectuée pour une prise d'effet et un changement de tarifs au 1er février.

Cette mise à jour est obligatoire. En l'absence de vérification de la part de la famille début mars (sur la facture de février), les tarifs maximum sont appliqués par défaut à toutes les prestations consommées à compter du 1er février.

La mise à jour annuelle du Quotient Familial et/ ou des Ressources auprès du Service Espace Famille diffère selon la situation de la famille au regard de la CAF.

Deux possibilités :

- La famille est allocataire CAF (CAF de Loire Atlantique) et perçoit au moins une des prestations suivantes : PAJE, complément familial, aide au logement, allocation de rentrée scolaire, complément mensuel à l'allocation de présence parentale, AAH : aucune démarche n'est à effectuer si l'usager a donné, au préalable, son accord concernant l'interface de ces données entre la CAF et la Ville d'Orvault.
La famille doit toutefois vérifier sur la facture de février (envoyée début mars) que la tarification appliquée correspond à la mise à jour de son quotient/ses ressources.
- La famille est allocataire CAF et perçoit des prestations non soumises à conditions de ressources (par exemple : allocations familiales, allocation journalière de présence parentale, allocation d'éducation à l'enfant handicapé, allocation de soutien familial) ou n'est pas allocataire CAF : elle doit se déplacer en mairie munie de son dernier avis d'imposition et d'un éventuel relevé de prestations CAF (ou MSA).

C. Les demandes de mise à jour du Quotient Familial (et/ou des Ressources) en cours d'année

Dans le cadre d'un changement de situation personnelle, la modification du quotient familial ne peut être prise en compte qu'après démarche écrite de la famille auprès de la Ville et validation du Maire ou de l'Adjoint délégué.

Ces changements prennent alors effet selon les modalités suivantes :

- si la demande est reçue entre le 1^{er} et le 15 du mois : changement au 1^{er} du mois en cours ;
- si la demande est reçue entre le 16 et le 30 ou 31 du mois : changement au 1^{er} du mois suivant.

D. La tarification des services enfance/jeunesse en cas de déménagement vers une autre commune

Pour les prestations délivrées par le **service Petite Enfance**, toute famille déménageant en dehors de la commune doit libérer sa place d'accueil sous contrat (crèche ou multi-accueil) au plus tard à la fin de l'année civile, si le déménagement intervient entre le mois de septembre et le mois de décembre, ou au plus tard au 31 août de l'année en cours, si le déménagement survient entre le mois de janvier et le mois d'août. Le tarif appliqué sera celui établi dans le contrat jusqu'à la date de départ.

Pour la **Restauration scolaire, l'accueil périscolaire et l'accueil de loisirs du mercredi** : si une famille déménage en cours d'année scolaire et quitte la Commune d'Orvault, l'enfant continue à bénéficier du tarif orvaltais jusqu'à la fin de l'année scolaire.

Pour les **activités Jeunesse se déroulant sur les périodes de vacances scolaires** (accueils de loisirs et stages) : la tarification appliquée est celle correspondant au domicile de la famille au moment de l'inscription.