



Piscine communautaire

## Foire Aux Questions

### Les bassins

- 1. J'ai 13 ans, est ce que je peux venir à la piscine avec ma petite sœur de 7 ans ?**  
Non, elle doit venir avec un adulte majeur. Les enfants de moins de 8 ans n'ont accès à la piscine qu'accompagnés et surveillés d'une personne majeure qui l'accompagne dans les bassins.
- 2. Je viens avec mes deux enfants de 9 et 10 ans. Qui est responsable de leur sécurité ?**  
Les enfants sont avant tout sous la responsabilité de leur parent. Les maîtres-nageurs sont là pour en assurer la sécurité si nécessaire.
- 3. J'ai un enfant de 6 ans. Est-ce que je dois être dans l'eau avec lui ?**  
Oui. Vous en êtes responsable même avec la présence maîtres-nageurs chargés de la sécurité globale des bassins.
- 4. Peut-on se baigner avec un short de bain ?**  
Non : pour des raisons d'hygiène, les shorts de bains sont interdits à la piscine, tout comme les bermudas, pantalons, paréos, sous-vêtements, combinaisons, tee-shirts ou assimilés. Seuls sont autorisés les maillots, slips et boxers de bain (les épaules et les genoux doivent être découverts).
- 5. Le bonnet de bain est-il obligatoire ?**  
Pour des raisons d'hygiène et de qualité de l'eau, il est fortement recommandé pour tout le monde : les enfants, les personnes avec les cheveux courts et même les bébés. Il n'est cependant pas obligatoire dans notre établissement mais les cheveux longs doivent être néanmoins attachés.
- 6. Prêtez-vous des maillots de bain ?**  
Par mesure d'hygiène, nous ne sommes pas en mesure de prêter des maillots de bain. Toutefois, vous trouverez, au 1<sup>er</sup> étage de la piscine, un distributeur de maillots de bain et de lunettes de natation.
- 7. Prêtez-vous des planches, brassards, bouées pour les enfants ?**  
Nous ne prêtons que les planches et les pull-boys aux nageurs confirmés dans la ligne prévue à cet effet. Les bouées et brassières de sécurité sont soumises à autorisation des surveillants, tout comme les palmes, tubas et masques. Les jeux de balles et de ballons qui doivent également faire l'objet d'une autorisation sont utilisables que dans le bassin d'apprentissage.
- 8. A partir de quel âge un enfant peut aller dans le toboggan seul ?**  
A partir de 8 ans. Tout enfant âgé de moins de 8 ans doit être accompagné par un adulte pendant toute la descente du toboggan.
- 9. Où doit-on mettre nos sacs pendant notre séance ?**  
L'établissement est équipé de casiers que vous fermez grâce à une pièce de 1€, un jeton de caddie ou votre badge personnel.
- 10. La douche est-elle obligatoire avant d'aller en piscine ?**  
Oui la douche est obligatoire avant de rentrer dans les bassins. Pour des raisons d'hygiène, il faut également se savonner.

**11. Je trouve que l'eau est parfois froide. Quelles sont les températures des différents bassins ?**

La température de chaque bassin est définie contractuellement avec la société exploitante. Pour le bassin sportif, elle est réglée à 28°C, celle du bassin d'apprentissage à 30°C et celle du toboggan, du bassin ludique et de la pataugeoire à 32°C. En hiver, en particulier de lors de périodes de grand froid, une sensation de froid peut être ressentie en raison de la différence de température entre l'eau des bassins et l'air du hall ou des vestiaires. Nous mettons tout en œuvre pour limiter ce ressenti afin d'assurer le plus grand confort possible à nos usagers.

**12. J'ai besoin d'un certificat de natation, d'une attestation ou d'un diplôme.**

Pour obtenir une attestation de natation, vous devez vous acquitter du droit d'entrée à la piscine et vous munir d'une pièce d'identité ou, pour les enfants qui n'en possèdent pas, du livret de famille. Vous devez venir aux heures d'ouverture au public et vous présenter au maître-nageur qui surveille le grand bassin. Après le test, le maître-nageur remplira votre attestation ou vous en fournira une, si vous n'en possédez pas. Cette prestation est bien entendu gratuite.

**13. La douche est-elle obligatoire avant d'aller en piscine ?**

Oui la douche est obligatoire avant de rentrer dans les bassins. Pour des raisons d'hygiène, il faut également se savonner.

**14. J'ai parfois l'impression que davantage de lignes d'eau sont dédiées aux clubs qu'aux usagers.**

Nous accueillons les clubs de la Communauté de Communes. Autant que possible, nous leur attribuons des créneaux en dehors des ouvertures publiques. Cependant, pour assurer une cohabitation optimale entre les clubs et les usagers, nous garantissons un minimum de 50% de lignes réservées au public.

**15. Je suis un centre de loisirs et je souhaite venir dans votre établissement. Comment dois-je procéder ?**

Une réservation préalable est indispensable, sans quoi, nous sommes en mesure de vous refuser l'accès. Pour cela, contactez-nous par mail ([piscine@bassin-pont-a-mousson.fr](mailto:piscine@bassin-pont-a-mousson.fr)). Le responsable des activités vous répondra dès que possible.

**16. Est-ce qu'il est autorisé de manger et de se restaurer au sein de votre établissement ?**

Pour des raisons d'hygiène et le respect de la propreté des locaux, il est autorisé de se restaurer uniquement dans la salle cafétéria au 1<sup>er</sup> étage et dans le hall d'entrée. Il est interdit de manger ou de boire sur les plages des bassins, les vestiaires, les couloirs et les salles d'activités. La restauration dans ces différents espaces implique une sortie définitive des bassins. L'été, il n'est possible de se restaurer que sur les pelouses du solarium extérieur.

### **Animations aquatiques et forme**

**17. Où puis-je trouver le programme des cours fitness et aquatiques de votre établissement? Est-ce que ce programme évolue dans l'année ?**

Vous trouverez ces renseignements sur le site communautaire <https://www.bassin-pont-a-mousson.fr/competences/piscine.htm>. Conformément au règlement intérieur, nous nous accordons le droit de modifier ou de supprimer certaines activités en fonction des disponibilités des intervenants ou pour une fréquentation insuffisante.

**18. A partir de quel âge peut-on pratiquer les activités aquagym ?**

Les activités aquagym sont accessibles à partir de 16 ans. Pour les plus jeunes, une demande devra être faite au MNS responsable du cours.

**19. Comment participer aux animations aquatiques ?**

La participation aux animations aquatiques fait l'objet d'une inscription préalable, soit par internet, soit auprès des agents de caisse (par téléphone ou sur place). Vos coordonnées d'inscription (code et mot de passe) vous ont été communiquées lors de l'achat de votre carte.

**20. Comment puis-je avoir le programme des animations ? Quand est-il disponible ? Y aura-t-il des nouveautés ?**

Le programme des animations qui début en septembre est élaboré chaque année en juin et communiqué sur <http://www.bassin-pont-a-mousson.fr/competences/piscine.htm> ainsi que sur la page <http://www.facebook.com/ccbpam>. Il change chaque année pour s'adapter aux attentes de la clientèle et à l'évolution des pratiques sportives.

**21. A partir de quel âge peut-on accéder à l'Espace Forme ?**

L'accès à l'Espace Forme est autorisé à partir de 16 ans, sur présentation d'une autorisation parentale.

**22. Je souhaite inscrire mon enfant à l'Ecole de Natation à la rentrée de septembre. Quelles sont les démarches à effectuer ?**

Le dossier d'inscription disponible sur le site internet est à déposer début juillet. La date d'inscription est communiquée chaque année dans la 2<sup>ème</sup> quinzaine de juin.

**23. Je souhaite inscrire mon enfant à des leçons particulières avec un MNS. Comment dois-je procéder ?**

Vous devez déposer votre demande auprès d'un agent de caisse en transmettant vos coordonnées, celui de votre enfant et vos disponibilités. Le Chef de Bassin ne manquera pas de vous contacter dès qu'une place sera disponible.

**24. Je souhaite inscrire mon enfant à un stage de natation pendant les vacances scolaires. Quelles sont les démarches à effectuer ? A partir de quel âge et pour quel niveau de pratique ces stages sont ouverts ?**

Le programme des stages de natation est communiqué environ 3 semaines avant les vacances scolaires. Les inscriptions sont ouvertes 15 jours avec le début des stages qui peuvent être de 3 niveaux : débutant, propulsion ou perfectionnement. Ils sont ouverts aux enfants âgés de 7 à 12 ans. Vous devez vous rapprocher du personnel de caisse pour remplir le dossier d'inscription et régler le stage.

**25. Je suis un adulte qui ne sait pas nager et je ne sais pas comment m'y prendre pour vaincre ma peur de l'eau. Pouvez-vous me conseiller dans les possibilités qui me sont ouvertes dans votre établissement ?**

Plusieurs solutions s'offrent à vous pour vaincre votre aquaphobie : les leçons particulières avec un MNS, l'Ecole de Natation pour adultes qui comprend plusieurs niveaux de pratiques et certaines animations aquatiques qui se déroulent dans un petit bassin où vous aurez pied. Nous vous conseillons d'en discuter avec un maître-nageur pour convenir ensemble ce qui correspond le mieux à votre attente.

**26. J'attends un heureux événement et j'ai entendu parler que vous proposiez des séances de préparation à l'accouchement. Pouvez-vous me communiquer de plus amples informations sur ces activités ?**

En partenariat avec la Communauté de Communes, le Centre Hospitalier de Pont-à-Mousson organise des séances de préparation à l'accouchement et d'animation en milieu aquatique encadrées par un maître-nageur sauveteur spécialisé et une sage-femme. Ces séances se déroulent le vendredi après-midi pendant la période scolaire. Pour y participer, vous devez vous rapprocher du Centre Périnatal de Proximité au Centre Hospitalier de Pont-à-Mousson au 03.83.80.20.09.

**27. Suite à l'annulation ou le changement d'un cours de fitness ou aquatique, suis-je en droit de demander une compensation ou une prolongation de mon abonnement ?**

Comme indiqué à l'article XVI du règlement intérieur affiché dans le hall d'entrée, la Communauté de Communes « s'accorde le droit de modifier ou de supprimer certains horaires ou activités. Toute annulation de cours ne peut donner droit à aucun remboursement. »

### **Billetterie et politique tarifaire**

**28. Pourriez-vous me transmettre les tarifs de votre établissement ?**

Vous trouverez ces renseignements sur le site communautaire <https://www.bassin-pont-a-mousson.fr/competences/piscine.htm>.

**29. Ma carte comprenant 12 entrées est périmée alors qu'il me reste des entrées**

En effet, les cartes ont une validité d'un an à compter de la première utilisation. Cette information vous est tout d'abord transmise le jour de l'achat, est également indiquée sur tous nos supports de communication mais aussi lors de votre passage aux tourniquets. Ce système vous permet à tout moment de connaître votre solde et votre fin de validité, sans passer par l'accueil. Cette carte s'adresse aux personnes susceptibles de venir plusieurs fois par an à la piscine, et leur procure donc un tarif plus avantageux. Si vous estimez votre consommation à moins de 10 entrées par an, il peut être préférable d'opter pour des entrées unitaires, qui ne vous engagent pas sur une durée d'utilisation. Nos agents de caisse sont à votre disposition pour vous conseiller.

**30. Qui peut bénéficier de tarifs réduits ?**

La politique tarifaire a été définie en Conseil Communautaire. Elle précise les personnes susceptibles de bénéficier de conditions d'accès privilégiées, à savoir les personnes résidentes du territoire ainsi que les étudiants, les lycéens, les personnes en recherche d'emploi et les retraités. Pour en bénéficier, un document justificatif est à présenter au personnel de caisse.

**31. Je suis résident de la Communauté de Communes du Bassin de Pont-à-Mousson. Quels justificatifs faut-il fournir pour bénéficier des tarifs « résident » ?**

Les résidents de la CCBPAM bénéficient d'un tarif privilégié sur présentation d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile de moins de 3 mois (facture, relevé d'imposition).

**32. Proposez-vous des tarifs préférentiels aux comités d'entreprises ou amicales du personnel ?**

Nous ne proposons plus de tarifs préférentiels pour ces groupements. Nous avons été contraints de les supprimer en application du principe d'égalité entre usagers. En effet, la jurisprudence européenne prohibe désormais toutes modulations tarifaires entre les différentes catégories d'usagers si elles ne sont pas justifiées par une nécessité d'intérêt général.

**33. Quels moyens de paiement acceptez-vous ?**

La clientèle peut régler les prestations souhaitées en caisse, par internet ou à la borne de paiement disponible dans le hall d'entrée. Nous acceptons les espèces, chèques, chèques vacances, carte bancaire et proposons notamment pour les abonnements annuels le paiement par prélèvement mensuel sur 10 mois.

**34. Pourquoi les tarifs de l'Espace Forme paraissent-ils plus élevés que certaines salles privées ?**

La recherche d'un équilibre financier tout en maintenant une certaine qualité d'accueil et de convivialité est un engagement affirmé de la collectivité. La différence de tarif avec d'autres structures peut s'expliquer par une plus grande variété de cours, par une différence de qualité des prestations proposées, celles assurées personnellement par des coaches présents en cours ayant un coût supérieur à celles reposant sur des exercices diffusés sous forme de vidéos. L'accueil et le suivi de la clientèle sont assurés par du personnel qualifié, spécialisé dans les métiers de la forme. Aucun surcoût n'est demandé pour bénéficier d'un programme personnalisé, faire des bilans forme périodiques ou pour accéder à l'espace relaxation (sauna-hammam) ou la piscine. Tout est compris dans l'abonnement annuel et sans frais de dossier !

**35. Quel est l'intérêt de prendre un abonnement annuel ?**

L'abonnement annuel est intéressant si vous souhaitez pratiquer régulièrement une activité. Il vous évite les files d'attente en caisse. Vous bénéficiez d'un tarif avantageux par rapport à un abonnement mensuel ou des entrées unitaires. Le paiement de cet abonnement peut se faire mensuellement par prélèvement mensuel sur 10 mois. Il vous donne accès à des prestations supplémentaires sans surcoût (12 ou 24 entrées à d'autres espaces de l'établissement).

**36. Peut-on suspendre un abonnement annuel ?**

Une suspension de l'abonnement avec report de date de fin d'abonnement du contrat peut être demandée en raison d'un empêchement momentané pour les motifs suivants : inaptitude à la pratique sportive d'une durée minimale d'un mois sur avis médical d'un médecin spécialiste ou déplacement professionnel d'une durée minimale d'un mois. Dans tous les cas, le redevable devra transmettre à l'appui de sa demande un document justificatif.

**37. Peut-on arrêter un abonnement annuel ?**

Les motifs susceptibles de justifier la demande de fin de contrat sont les suivants : mutation professionnelle de plus de 30 km, hospitalisation de longue durée (1 mois minimum), déménagement de plus de 30 km, congés maternité. Le redevable ne pourra mettre un terme au prélèvement de façon unilatérale, sans l'accord de la Communauté de Communes. A défaut, un titre sera émis pour la somme totale des échéances non payées. Le redevable ne pourra alors plus prétendre à tout nouveau contrat de prélèvement.

**38. Je souhaiterais échanger mon abonnement forme avec un abonnement animations d'un montant identique. Est-ce possible et dans quelles conditions ?**

L'échange de prestations sur une carte pour des prestations de valeurs identiques n'est possible qu'une seule fois sur la durée de l'abonnement. Cette opération est gratuite.

**39. Je souhaiterais transformer une carte de la façon suivante : remplacer les entrées enfants restantes par des entrées adultes. Est-ce possible et dans quelles conditions ?**

La transformation de carte pour des prestations de valeurs différentes peut être effectuée sur demande. Toutefois, il vous sera demandé un montant de 15 € pour la réaliser.

**40. Pouvez-vous me rembourser une carte avec les entrées restantes que je ne souhaite plus utiliser pour l'instant ?**

Nous ne sommes pas en mesure de le faire, les contraintes de la comptabilité publique ne nous le permettant pas. Nous tenons néanmoins à vous indiquer que cette carte peut être, soit cédée à un tiers (habitant sur le territoire de la CCBPAM s'il s'agit d'une carte d'un résident), soit réutilisée ultérieurement, avec la possibilité d'y ajouter d'autres prestations.

### **Personnes à mobilité réduite**

**41. Quelles sont les conditions d'accès pour les personnes à mobilité réduite**

Les personnes à mobilité réduite bénéficient des aménagements réalisés dans le cadre des travaux de réhabilitation de l'établissement en 2004 et 2017, à savoir : portiques PMR au niveau des contrôle d'accès, ascenseur qui dessert les 3 niveaux, prêts de fauteuils adaptés au milieu humide, cabines individuelles accessibles, cabines de douches, portique de mise à l'eau... Toutes ces dispositions permettent une circulation à l'intérieur de l'établissement en toute autonomie.

### **Horaires et jours d'ouverture**

**42. Quels sont les horaires de la piscine ?**

Vous trouverez ces renseignements sur le site communautaire : <https://www.bassin-pont-a-mousson.fr/competences/piscine.htm>.

**43. Est-ce que la piscine est ouverte les jours fériés ?**

La piscine n'est jamais ouverte les jours fériés. Elle est également fermée 2 semaines lors des vacances de Noël en raison de la vidange annuelle obligatoire des bassins ainsi qu'une semaine (du lundi au vendredi) la semaine précédant les vacances d'été.

### **Nous contacter**

**44. Comment signaler un dysfonctionnement technique, faire une réclamation ou une proposition dans l'intérêt de votre établissement ?**

Pour des raisons de traçabilité et de réactivité dans le suivi des échanges, nous vous demandons de transmettre toute remarque ou réclamation par écrit, soit par mail à l'adresse suivante [piscine@bassin-pont-a-mousson.fr](mailto:piscine@bassin-pont-a-mousson.fr), soit en déposant votre message dans la boîte à questions et suggestions disponible sur le seuil du 1<sup>er</sup> étage à proximité du contrôle d'accès.

