

Seine
Normandie

AGGLOMÉRATION



GUICHET NUMÉRIQUE UNIQUE ET PORTAIL ENFANCE JEUNESSE

Foire aux questions



I. Le Guichet Numérique Unique

A. Qu'est-ce que le Guichet Numérique Unique ?

Dès aujourd'hui, pour chaque démarche administrative, comme une pré-inscription à la crèche, une inscription en accueils de loisirs ou aux transports scolaires, une demande de raccordement à l'eau potable ou de permis de construire, vous n'aurez plus besoin de vous rendre à Seine Normandie Agglomération.

Il existe désormais un bouquet de télé-services en ligne,
gratuit, simple et rapide :

Le Guichet Numérique Unique.

Accessible 7j/7 et 24h/24 depuis tablette, ordinateur ou smartphone, il permet à chacun d'effectuer la quasi-totalité de ses démarches administratives en toute sécurité.

B. Quels sont les objectifs de ce Guichet Numérique Unique ?

- **Faciliter l'accès de tous les citoyens du territoire aux démarches administratives en ligne** et à l'information réglementaire, locale et nationale 24h/24h et 7j/7j ;
- **Offrir un bouquet de démarches en téléservice**
- **Permettre aux communes** de Seine Normandie Agglomération de bénéficier de ce Guichet Numérique Unique.

C. Quelles sont les offres dématérialisées de service que l'on peut trouver sur le Guichet Numérique Unique ?

- **Transport scolaire** : guichet du transport scolaire (inscription, paiement) ;
- **Urbanisme** : Guichet Numérique des Autorisations d'Urbanisme (GNAU) ;
- **Petite-Enfance** : préinscription, paiement ;
- **Jeunesse** : inscription au temps périscolaire du mercredi (7 février 2022), inscription aux accueils de loisirs (14 mars 2022), paiement de vos factures (2ème trimestre 2022) ;
- **Culture** : guichet du réseau des médiathèques (inscription, évènements, catalogue), guichet spectacles - billetterie (programmes et réservations) ;
- **Office de Tourisme** : taxe de séjour, site web ;
- **Eau potable** : guichet de l'eau en ligne (abonnement, demande de raccordement à l'eau potable) ;
- **Assainissement collectif** : demande de raccordement, demande de diagnostic de branchement ;
- **Assainissement non collectif (autonome)** : demande de diagnostic de l'installation ;
- **Eaux pluviales** : eaux pluviales urbaines (demande d'intervention), eaux pluviales (demande de raccordement) ;
- **Déchets** : demande de bac de collecte, « vignette » déchetterie ;
- **Développement durable** : dispositif de financement du patrimoine naturel (haies-vergers-vignes) ;
- **Ressources Humaines** : postuler à une offre d'emploi.



D. Quelle est la date de lancement du Guichet Numérique Unique ?

Depuis le 3 janvier dernier, le Guichet Numérique Unique est accessible depuis le site web de SNA :

www.sna27.fr

E. Sur quelle adresse web puis-je me connecter afin d'utiliser ces services ?

Pour se connecter, c'est très simple : il vous suffit d'accéder au site internet de Seine Normandie Agglomération www.sna27.fr, bouton « Mes démarches ». Vous pourrez ensuite créer votre espace personnel ou vous connecter directement avec vos identifiants France Connect.

F. Si j'ai des questions ou des difficultés à m'inscrire, à finaliser une demande.... Vers qui puis-je me tourner ?

Un tutoriel est dès à présent disponible sur le site web de SNA, à l'adresse suivante :

www.sna27.fr

L'accueil de Seine Normandie Agglomération peut aussi vous aider en vous orientant vers l'interlocuteur le plus à même de répondre à vos questions. L'équipe de l'accueil se tient à votre disposition du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, soit par mail à accueil@sna27.fr ou par téléphone au 02 32 53 50 03.

II. Le Portail Enfance Jeunesse

A. Qu'est-ce que le Portail Enfance Jeunesse ?

Le Portail Enfance Jeunesse, c'est l'interface numérique des services de la Petite Enfance (ex: crèches) et de la Jeunesse (ex: accueils de loisirs). Il fait partie du bouquet de téléservices du Guichet Numérique Unique, à l'adresse suivante :

www.sna27.fr

B. Quelles sont les offres que je vais trouver pour ma famille au sein du Portail Enfance Jeunesse ?

Le Portail Enfance Jeunesse vous permet de gérer en ligne les démarches relatives à l'inscription de vos enfants de 0 à 3 ans dans les structures Petite Enfance de SNA.

Au printemps, de nouvelles fonctionnalités viendront s'ajouter et permettront de gérer administrativement les démarches de toute votre famille, notamment les inscriptions aux services périscolaires (inscriptions des enfants aux mercredis) et extrascolaires (inscriptions aux accueils de loisirs) ou encore le règlement en ligne de certaines factures.



C. À quelle date le Portail Enfance Jeunesse sera-t-il disponible et comment pourrai-je y avoir accès ?

Le déploiement du Portail Enfance Jeunesse se fera en trois phases durant le premier trimestre 2022

- 17 janvier : offres de service rattachées aux recherches et pré-inscriptions des différents modes d'accueil du jeune enfant de 0 à 3 ans ;
- 7 février : ouverture des inscriptions pour les temps périscolaires des mercredis ;
- 14 mars : ouverture des inscriptions des accueils de loisirs pour les vacances de printemps.

D. Comment vais-je être informé(e) de la mise en place du Portail Enfance Jeunesse ?

Au cours du mois de février, un mail vous sera directement adressé si vous avez déjà inscrit votre ou vos enfants dans l'une des structures petite enfance et jeunesse de SNA.

Ce mail vous sera adressé par le Portail Enfance Jeunesse pour vous informer des services en ligne petite enfance et jeunesse ainsi proposés depuis le site web de Seine Normandie Agglomération.

Une campagne de communication viendra compléter, par différents médias et supports (flyers), la promotion du déploiement du Portail Enfance Jeunesse de SNA et ce, durant tout le mois de février.

Pour plus d'information : **L'équipe du Portail Enfance Jeunesse** se tiendra à votre disposition, du lundi au vendredi, soit par mail à l'adresse pej@sna27.fr ou par téléphone au 02 32 53 53 50.

E. Comment puis-je obtenir un mot de passe et un identifiant, nécessaires à la connexion au Portail Enfance Jeunesse ?

Si vos enfants sont déjà inscrits dans l'une des structures Petite-Enfance et / ou Jeunesse de SNA, un mail contenant un identifiant et un mot de passe vous sera directement transmis sur votre adresse mail.

III. Portail Enfance Jeunesse et offres du service Jeunesse

A. Vais-je recevoir un mail pour me prévenir que la période d'inscription aux accueils de loisirs est ouverte ?

Pour les inscriptions dans les accueils de loisirs, pour les petites et grandes vacances scolaires, un mail vous sera adressé en amont, vous permettant ainsi de connaître l'ensemble des périodes dans lesquelles vous pourrez inscrire vos enfants.

B. Est-il possible de faire une inscription à l'année aux temps périscolaires du mercredi et pour les vacances scolaires ?

Il sera en effet possible d'inscrire vos enfants à l'année pour les temps périscolaires du mercredi. Pour les petites et grandes vacances, des périodes d'inscriptions seront proposées en amont, pour chacune d'entre elles.



C. Est-il possible d'inscrire et de payer à l'année pour les temps périscolaires du mercredi ?

Depuis la création du Portail Enfance Jeunesse et de son offre jeunesse, l'ensemble des factures vous seront adressées par mail et par courrier, toutes les 6 semaines, après la venue de vos enfants dans les accueils de loisirs sur les temps périscolaires et extrascolaires.

D. Est-il possible d'anticiper les paiements ?

Non, l'ensemble des services de nos structures jeunesse mais aussi petite enfance sera facturé à terme échu.

E. Pourrai-je annuler les journées réservées après délais si présence d'un cas contact dans la classe ?

Au regard du contexte sanitaire que nous traversons, les absences liées au Covid seront prises en compte sous réserve de l'apport d'un justificatif, au-delà des délais d'annulation prescrits.

F. Comment être certain que l'inscription de mon enfant a été prise en compte ?

Dès que l'inscription aux temps périscolaires et extrascolaires de vos enfants de 3 à 12 ans sera effective, un mail de confirmation vous sera directement adressé.

G. Y aura-t-il une liste d'attente si l'accueil de loisirs est complet ?

Une liste d'attente sera mise en place afin que, si vous n'avez pas pu inscrire vos enfants, vous puissiez être prévenu dès qu'une place se libère. Un message apparaîtra dès lors sur la page d'inscription vous informant que l'accueil de loisirs demandé a atteint sa jauge d'inscrits. Cette information et cette liste d'attente seront gérées par le Portail Enfance Jeunesse.

H. Qui contacter si j'ai un changement dans mon emploi du temps professionnel ?

Pour toutes informations ou demandes de modification ou changement, l'équipe du Portail Enfance Jeunesse est à votre disposition, du lundi au vendredi, soit par mail à l'adresse pej@sna27.fr ou par téléphone au 02 32 53 53 50.

UNE QUESTION ? UN DOUTE ?

Les services de SNA
vous accompagnent :

pej@sna27.fr
02 32 53 53 50

**SEINE NORMANDIE
AGGLOMÉRATION**

12 rue de la Mare à Jouy,
27120 Douains

