

# Système de prise de rendez-vous pour les professionnels

## 1. Présentation

### 1.1. Objet de la fiche

Les professionnels du secteur automobile souhaitant utiliser un accès professionnel ('Rendez-vous Accès PRO'), destiné à la gestion des rendez-vous aux fins de la présentation des dossiers relatifs à l'immatriculation de véhicules routiers ou encore à la présentation de véhicules routiers pour leur réception doivent commencer par créer leur espace professionnel en complétant le formulaire d'inscription qui est joint en annexe ou qui peut être demandé par courriel. L'application sera accessible à partir du 30 janvier 2017.

### 1.2. A qui s'adresse l'Accès PRO

L'application est limitée aux professionnels du secteur automobile satisfaisant aux critères suivants:

- être établies dans un État membre de l'Union Européenne
- être identifiable au moyen d'un numéro de TVA intracommunautaire

### 1.3. Précision sur les améliorations apportées

Certaines modifications ont été apportées pour faciliter la prise de rendez-vous aux personnes responsables dans les entreprises automobiles, notamment la réduction du questionnaire pour la prise de rendez-vous selon un type de véhicule donné. De plus le fait de créer un compte évitera de devoir renseigner à chaque prise de rendez-vous les données relatives au demandeur.

Les utilisateurs sont invités à faire bon usage de l'application et de ne faire d'autres réservations que celles qui correspondent effectivement à leurs besoins.

En cas d'utilisation abusive des plages disponibles dans l'application par un abonné, la SNCA se réserve le droit de réduire les quotas hebdomadaires de rendez-vous auxquels l'abonné en question a droit.

### 1.4. Pré-requis

L'utilisation de l'application se fait à partir du site internet de la SNCA, de sorte qu'il suffit pour la personne intéressée de disposer d'un accès au réseau internet. L'application est en principe accessible 24 heures sur 24.

**En cas de problèmes avec l'application ou avec ce guide, ainsi que pour obtenir le formulaire d'inscription, veuillez envoyer un e-mail aux deux personnes de contact suivantes :**

**[nathalie.thein@snca.lu](mailto:nathalie.thein@snca.lu) et [desiree.koner@snca.lu](mailto:desiree.koner@snca.lu)**

**Le site WEB de la SNCA est accessible sous l'adresse [www.snca.lu](http://www.snca.lu)**

## 2. Fonctions générales

### 2.1. Login


Pour accéder à l'application, l'utilisateur doit cliquer sur le lien 'Rendez-vous Accès PRO'.



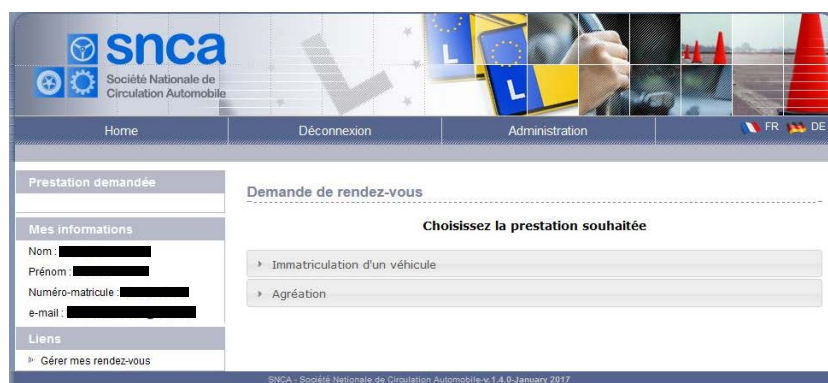
Ensuite l'utilisateur doit se connecter avec son nom d'utilisateur personnel et son mot de passe et identifiant société dans les champs correspondants.



En cas de perte de mot de passe ou de compte verrouillé l'utilisateur doit entrer en contact avec l'administrateur de la société (voir point 4) qui peut changer le mot de passe ou déverrouiller le compte.

Pendant la navigation dans l'application, l'utilisateur peut changer la langue en utilisant les drapeaux de langue dans l'entête de la page .

## 2.2. Détails de l'utilisateur



Une fois connecté, sur le côté droit de la page Web, une liste d'informations sur l'utilisateur connecté s'affiche. Si vos informations ont changé ou sont incorrectes, contactez votre administrateur afin de les ajuster.

## 2.3. En-tête de menu

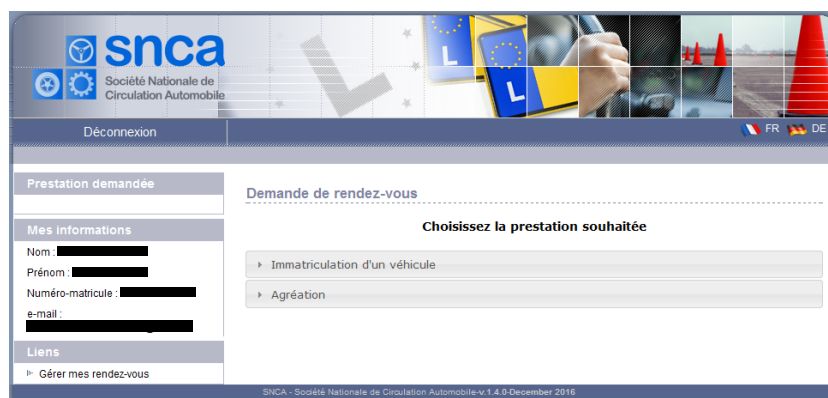
Dans l'en-tête des pages web (à l'exception de l'écran de connexion) un petit menu donne à l'utilisateur quelques actions possibles.



1. Home : permet de revenir à la page principale
2. Disconnect: permet de se déconnecter fait à tout moment
3. Administration: pour les administrateurs, cela leur donnera accès aux paramètres des applications avancées et aux options de gestion.
4. Barre de navigation de langue: voir Login

## 2.4. Réserver un rendez-vous

Afin d'enregistrer un rendez-vous, un employé de la société devra d'abord sélectionner le service et la prestation nécessaire. Une confirmation du rendez-vous sera transmise par e-mail. Une copie de cette confirmation est à présenter à la SNCA.



L'onglet 'Immatriculation d'un véhicule' permet de prendre un rendez-vous pour l'immatriculation d'un véhicule routier. L'onglet 'Agréation' permet de prendre un rendez-vous pour la présentation d'un véhicule pour la réception et d'identification de celui-ci.

Choisissez ensuite votre rendez-vous préféré en cliquant sur celui-ci parmi les rendez-vous qui sont encore disponibles.

Déconnexion
FR DE

**Prestation demandée**  
Opération immatriculation

**Mes informations**  
Nom : ██████████  
Prénom : ██████████  
Numéro-matricule : ██████████  
e-mail : ██████████

**Liens**  
▶ Gérer mes rendez-vous

### Demande de rendez-vous

Rendez vous disponible sur notre site de : Sandweiler

Janvier 2017

Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

08:00	08:03	08:12	08:15	08:24	08:27
08:36	08:39	08:48	08:51	09:00	09:03
09:12	09:15	09:24	09:27	09:36	09:39
09:48	09:51	10:00	10:03	10:12	10:15
10:24	10:27	10:36	10:39	10:48	10:51
11:00	11:03				

Rendez vous disponible sur notre site de : Esch/Alzette

Janvier 2017

Di	Lu	Ma	Me	Je	Ve	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Plus de rendez-vous disponible à la date indiquée.

**Votre rendez-vous**

📍 Sandweiler
📅 23/01/2017
🕒 08:15

**ATTENTION : la priorité en nos guichets ne peut vous être accordée que pendant les 15 minutes avant et après l'heure que vous avez choisie pour votre rendez-vous.**

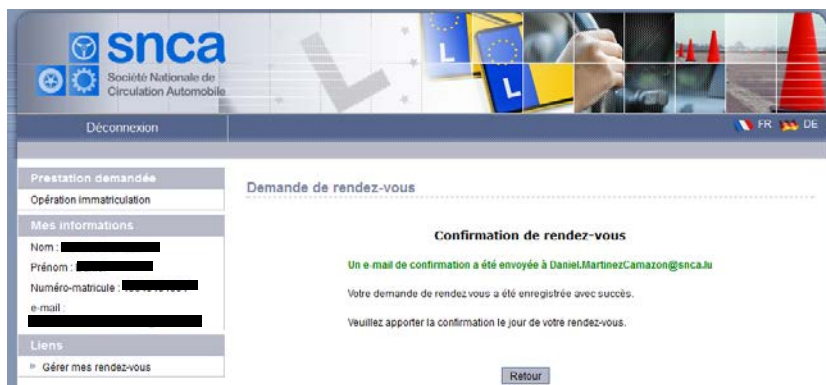
Retour
Valider mon rendez-vous

SNCA - Société Nationale de Circulation Automobile - v.1.4.6-January 2017

## Notes

- Pour les journées affichées en rouge sur la barre des dates, il n'y a plus de rendez-vous disponible.
- Le système ne va pas accepter des rendez-vous dépassant votre quota hebdomadaire.
- Il est possible de prendre un RDV jusqu'à 15 minutes en avance et de l'annuler jusqu'à 15 minutes avant l'heure du RDV en question.
- Les rendez-vous déjà pris ne sont pas affichés, alors que les rendez-vous en dehors du délai minimal de réservation sont affichés à côté du calendrier.

Après avoir validé votre date et heure du rendez-vous, vous verrez l'écran suivant:



L'icône 'Retour' vous permet de retourner à la page principale pour prendre un nouveau rendez-vous.

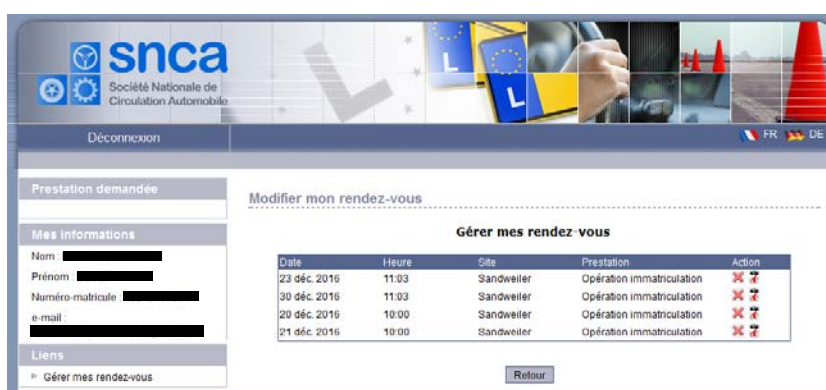
Vous avez obtenu une confirmation par e-mail.



Veillez imprimer le fichier PDF de confirmation qui sera nécessaire pour vous enregistrer aux bornes prévu à cet effet.

## 2.5. Gérer les rendez-vous déjà pris

Au niveau de la page principale, la sélection 'Gérer mes rendez-vous' vous permet soit de contrôler les rendez-vous réservés, soit d'annuler de tels rendez-vous.



- ✖ permet de supprimer un rendez-vous
- ✔ permet de générer la confirmation du rendez-vous

### 3. Condition d'utilisations

#### 3.1. Nombre d'opérations par rendez-vous

---

Afin d'optimiser le temps alloués à un rendez-vous au service **Immatriculation**, il est possible de réaliser 2 opérations au maximum pour chaque rendez-vous pris, comme par exemple :

- 2 x immatriculations de véhicules neufs de moins de 3.5t (provenance du Luxembourg ou de l'étranger)
- 1 x immatriculation d'un véhicule neuf de moins de 3.5t et 1x mise hors circulation
- 2 x immatriculations de véhicules d'occasion en provenance du Luxembourg de moins de 3.5t
- 1 x immatriculation d'un véhicule neuf de plus de 3.5t et 1x mise hors circulation
- 1 x immatriculation d'un véhicule d'occasion de plus de 3.5t et 1x mise hors circulation
- 6 opérations de mise hors circulation peuvent être faites pendant un seul rendez-vous

Il y a lieu de souligner une exception:

- Le temps de traitement pour une opération d'immatriculation d'un véhicule d'occasion en provenance de l'étranger étant plus long, cette opération sera uniquement combinée avec une opération de mise hors circulation

Les rendez-vous auprès du service **Agréation** ne permettront cependant la présentation sur un seul véhicule.

#### Service Agréation à Sandweiler

Le Service 'Agréation' à Sandweiler assure toutes les opérations d'agréation pour tous les types de véhicule. Le contrôle des **taximètres** se fait exclusivement à Sandweiler et uniquement sur **rendez-vous**, à fixer via le site [www.snca.lu](http://www.snca.lu).

#### Service Agréation à Esch/Alzette

À Esch/Alzette, le service d'agréation est limité à la catégorie de véhicules dont la masse maximale autorisée ne dépasse pas 3,5 tonnes.

#### Service Agréation à Wilwerwiltz

À Wilwerwiltz, le service d'agréation ne peut en ce moment être assuré que pour la réception de pneus et/ou de jantes non couverts par le certificat de conformité.

#### 3.2. 10 rendez-vous par semaine pour les clients professionnels

---

Pour nos clients professionnels (distributeurs, garages, loueurs de véhicules, entreprises de transport, etc.), il sera dorénavant possible de fixer 10 rendez-vous par semaine.

Sur demande motivée, à adresser par courriel à [nathalie.thein@snca.lu](mailto:nathalie.thein@snca.lu) et [desiree.koner@snca.lu](mailto:desiree.koner@snca.lu), des plages de rendez-vous supplémentaires peuvent être ajoutées à titre individuel.

Afin d'éviter des abus dans la gestion de la prise des rendez-vous, des analyses statistiques seront faites régulièrement afin de surveiller le respect des rendez-vous pris.

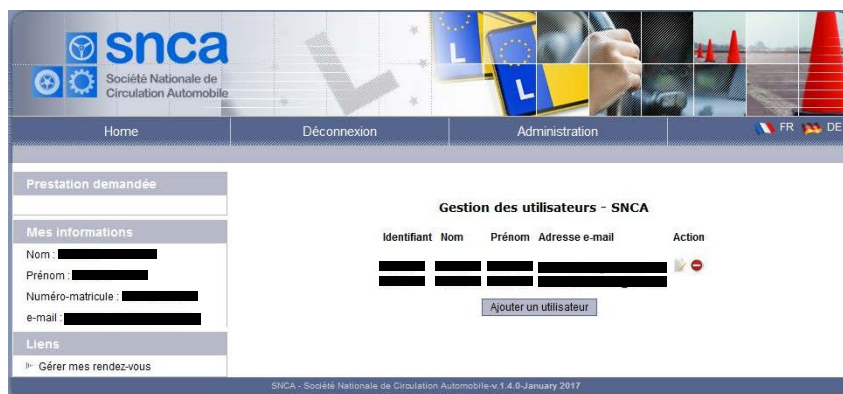
En cas d'utilisation abusive des plages disponibles dans l'application par un abonné, la SNCA se réserve le droit de réduire les quotas hebdomadaires de rendez-vous auxquels l'abonné en question a droit.

## 4. Administrateurs de la société



Les comptes d'administrateur peuvent créer des rendez-vous ainsi que gérer des comptes utilisateur pour les employés.

### 4.1. Gérer des comptes utilisateur

Un administrateur d'entreprise est le seul rôle qui va gérer les employés de l'entreprise.



La première vue donnera à l'administrateur un aperçu de tous les comptes d'entreprise existants. Dans cette vue, l'administrateur peut utiliser les fonctionnalités suivantes sur un compte d'utilisateur cliquant simplement sur l'icône :

- modifier 
- supprimer 

### 4.2. Ajouter un compte d'utilisateur

Le compte utilisateur d'une entreprise peut être ajouté en cliquant sur "Ajouter un utilisateur" dans la liste des comptes utilisateur. Ce bouton rend visible un formulaire de création d'utilisateur tel qu'illustré ci-dessous. L'administrateur devra remplir les champs marqués d'un \*. Une fois toutes les informations remplies et le mot de passe correspondant à la vérification du mot de passe, le compte peut être créé avec le bouton **Envoyer**. Si le nom de connexion existe déjà, un message d'erreur s'affiche.



### 4.3. Modifier le compte d'utilisateur

L'édition des détails d'utilisateur est similaire à la création d'un nouveau compte d'utilisateur; La seule différence est que les champs sont déjà remplis. La sauvegarde des modifications se fera avec le bouton **Envoyer**