Comment un salarié peut-il consulter son historique de remboursement sur le site de la CNS au Luxembourg ?

Réponse courte

L'assuré consulte son **historique de remboursement** dans son espace personnel sur **MyGuichet.lu**, auquel il accède par LuxTrust, par sa carte d'identité électronique ou par un moyen d'identification eIDAS reconnu.

L'accès aux décomptes détaillés suppose d'activer au préalable la fonction **eDelivery** : seules les prestations traitées après cette activation y figurent. L'activation vaut renonciation à l'envoi postal des décomptes, mais reste réversible à tout moment.

Cet accès est **strictement personnel**. L'employeur n'y a aucun droit de regard : les données de santé relèvent du secret médical et de la protection des données personnelles en entreprise. Un service RH peut informer les salariés de l'existence du service, jamais consulter leurs décomptes ni demander à les voir.

L'action de l'assuré contre la CNS se prescrit par **deux ans à compter du paiement du prestataire** (art. 84, al. 3 CSS), avec des délais de traitement variant de une à sept semaines.

Définition

L'**historique de remboursement** désigne l'ensemble des informations relatives aux prestations de santé remboursées par la **Caisse nationale de santé (CNS)** au profit d'un assuré social. Ces données comprennent les **détails des remboursements** concernant les actes médicaux, médicaments, soins hospitaliers ou ambulatoires, les montants pris en charge par la CNS et les **participations personnelles** (tickets modérateurs) restant à la charge de l'assuré.

La CNS propose un **espace personnel sécurisé** en ligne sur **MyGuichet.lu** permettant à chaque assuré d'accéder à ses détails de remboursement au format PDF, dans le respect des règles de **confidentialité** et de **protection des données personnelles** prévues par le **Règlement général sur la protection des données (RGPD)** et la **loi luxembourgeoise du 1er août 2018** relative à la protection des données.

Questions fréquentes

Comment consulter son historique de remboursement CNS ?

Le salarié accède à son espace personnel sécurisé via MyGuichet.lu, après authentification par LuxTrust, carte d'identité électronique ou eIDAS. L'historique des remboursements y est consultable au format PDF, après activation de la fonction eDelivery.

Comment l'employeur peut-il informer les salariés sur eDelivery ?

L'employeur peut communiquer sur l'existence du service via les canaux RH habituels (intranet, livret d'accueil), sans accéder aux données médicales. Il oriente les salariés vers MyGuichet.lu et le site CNS, en respectant le secret médical et la protection des données.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

L'employeur peut-il consulter l'historique de remboursement d'un salarié ?

Non, l'accès est strictement personnel et confidentiel. Aucun tiers, y compris l'employeur, ne peut consulter ces données sans le consentement explicite de l'assuré. Le secret médical et le RGPD s'appliquent strictement à ces informations sensibles.

Qu'est-ce que la fonction eDelivery sur MyGuichet.lu ?

eDelivery permet de recevoir les documents CNS au format PDF dans l'espace privé MyGuichet.lu, en lieu et place du courrier postal. Les détails de remboursement sont disponibles uniquement pour les prestations traitées après l'activation. La fonction est désactivable à tout moment.

Quel délai pour introduire une demande de remboursement à la CNS ?

La demande de remboursement doit être introduite dans un délai de prescription de deux ans à compter du paiement de la facture. Passé ce délai, elle n'est plus recevable. Les délais de traitement varient ensuite de une à sept semaines selon la complexité du dossier.

Quelles authentifications acceptées sur MyGuichet.lu ?

L'authentification forte est obligatoire via LuxTrust (token, application mobile ou smartcard), la carte d'identité électronique luxembourgeoise (eID) ou un moyen eIDAS reconnu d'un autre État membre. Sans authentification, aucune donnée personnelle n'est accessible.

Conditions d’exercice

L'accès à l'historique de remboursement sur le site de la CNS est réservé aux personnes **affiliées à la sécurité sociale luxembourgeoise**, qu'il s'agisse de salariés du secteur privé, travailleurs indépendants ou pensionnés. L'assuré doit disposer d'un **accès sécurisé** à son espace personnel MyGuichet.lu, nécessitant l'utilisation d'un **moyen d'authentification reconnu** :

- **Produit LuxTrust** (Token, Smartcard ou Signing Stick) disponible auprès des banques luxembourgeoises ou de la société LuxTrust
- **Carte d'identité électronique luxembourgeoise (eID)**
- **Système d'identification électronique européen (eIDAS)** reconnu au Luxembourg

Les **coassurés majeurs** (ayants droit) peuvent accéder à leur propre historique sous réserve de disposer d'un accès individuel avec authentification personnelle. Pour les **mineurs de moins de 16 ans** ou les **personnes sous tutelle**, l'accès est réservé au représentant légal, sur présentation des justificatifs requis, conformément à la législation sur la protection des données personnelles.

L'accès à ces données est **strictement personnel** et ne peut être accordé à un tiers, y compris à l'employeur, sans le **consentement explicite et éclairé** de l'assuré, conformément à l'**RGPD (Règlement UE 2016/679)** relatif au traitement de données à caractère personnel à des fins de surveillance dans le cadre des relations de travail, et au **RGPD**.

Modalités pratiques

L'activation d'eDelivery n'est pas rétroactive : les décomptes antérieurs restent introuvables en ligne, ce qui justifie d'activer le service avant d'en avoir besoin.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Étape	Chemin ou contenu
Connexion	MyGuichet.lu, par LuxTrust, carte d'identité électronique ou moyen eIDAS reconnu
Activation	Espace privé, « Mes données > Santé/Social > Caisse de maladie > Activation des services »
Consultation	« Boîte de réception eDelivery », décomptes déposés au format PDF
Contenu du décompte	Date de la prestation, nature de l'acte ou du médicament, montant facturé, montant remboursé, participation personnelle
Portée	Uniquement les décomptes déposés après l'activation ; les documents antérieurs restent hors ligne
Effet de l'activation	Renonciation à l'envoi postal, réversible à tout moment
Notification	Courriel à chaque dépôt d'un nouveau document
Assistance	Caisse nationale de santé, ou Centre des technologies de l'information de l'État pour l'accès technique

Une demande d'accès ou de rectification relève du salarié seul, au titre des articles 15 et 16 du RGPD : le service RH n'a aucune qualité pour l'introduire à sa place.

Pratiques et recommandations

L'historique de remboursement se consulte sur l'espace personnel MyGuichet.lu, avec authentification forte. Il permet de vérifier ce qui a été remboursé, à quel taux, et de repérer une demande restée sans suite avant que le délai de deux ans ne l'éteigne.

Le montant cumulé de la participation personnelle, indiqué avec le détail des remboursements, sert de repère : c'est sur lui que se calcule l'éventuel plafonnement annuel des participations, et c'est lui qui justifie une demande d'exonération.

L'accès est strictement personnel. Ni l'employeur ni un collègue ne peut y accéder, même avec l'accord verbal de l'assuré. Le rôle du service RH s'arrête à indiquer l'existence du service et à aider à la création de l'accès sécurisé lors de l'intégration.

En cas de désaccord sur un remboursement, l'assuré forme opposition devant le conseil d'administration de la Caisse nationale de santé dans les quarante jours (art. 47 CSS) ; la décision rendue sur opposition s'attaque ensuite devant le Conseil arbitral de la sécurité sociale.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Cadre juridique

Référence	Objet
Code de la sécurité sociale	Information de l'assuré, prescription (2 ans), fonctionnement CNS
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Protection des données à caractère personnel
Art. L.261-1 du Code du travail	Traitement de données à des fins de surveillance dans les relations de travail
Loi du 1er août 2018	Organisation CNPD et mise en oeuvre du RGPD
Loi du 14 août 2000	Commerce électronique (authentification)
Règlement (UE) 910/2014 (eIDAS)	Reconnaissance des moyens d'identification électronique

L'accès à l'historique de remboursement est strictement personnel : communiquer ses identifiants à un tiers, employeur compris, expose au traitement illicite de données de santé. L'employeur n'a aucun droit d'accès à ces informations, qui relèvent de la seule relation entre l'assuré et la Caisse nationale de santé. Le salarié peut en revanche produire lui-même un certificat d'affiliation lorsqu'une démarche RH le justifie.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.