

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

Réponse courte

Un salarié affilié à la sécurité sociale luxembourgeoise peut consulter son **historique de remboursement** sur le site de la **Caisse nationale de santé (CNS)** en accédant à son **espace personnel sécurisé** via [MyGuichet.lu](https://www.myguichet.lu). Cette consultation nécessite une **authentification** par **LuxTrust, carte d'identité électronique luxembourgeoise (eID) ou eIDAS**.

L'assuré doit d'abord activer la fonction **eDelivery** dans son espace privé pour recevoir ses documents au format PDF. Les **détails de remboursement** sont disponibles uniquement pour les prestations traitées **après l'activation** de ce service. En activant eDelivery, l'assuré **renonce à recevoir** ces documents par courrier postal, mais peut désactiver cette fonction à tout moment pour revenir à l'envoi papier.

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. Les demandes de remboursement doivent être introduites dans un **délai de prescription de deux ans** à compter du paiement de la facture, avec des délais de traitement variant de une à sept semaines.

Les responsables RH peuvent informer les salariés de l'existence de ce service sans jamais accéder aux données médicales qui relèvent du **secret médical**, conformément aux principes de protection des données personnelles en entreprise.

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](https://www.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.

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

La consultation de l'historique de remboursement s'effectue via le **portail [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu)**, en suivant ces étapes :

1. **Connexion** à [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) avec un moyen d'authentification reconnu (LuxTrust, eID ou eIDAS)
2. **Activation de la fonction eDelivery** dans l'espace privé sous « Mes données > Santé/Social > Caisse de maladie > Activation des services »
3. **Consultation** des détails de remboursement déposés au format PDF dans la boîte de réception eDelivery accessible dans « Mes données > Santé/Social > Caisse de maladie > Boîte de réception eDelivery »

Les **informations disponibles** incluent la date de la prestation, la nature de l'acte ou du médicament, le montant facturé, le montant remboursé par la [CNS](#), ainsi que le reste à charge éventuel (participation personnelle). Les données sont consultables pour tous les **détails de remboursement déposés après activation** de la fonction eDelivery. Les documents antérieurs ne sont pas disponibles dans l'historique en ligne.

Important : En activant eDelivery, l'assuré **renonce à recevoir** ces documents par voie postale, mais peut **désactiver le service** à tout moment pour revenir à l'envoi postal. Une fois activée, les nouveaux documents sont disponibles dans l'espace sécurisé quelques jours après le traitement du remboursement. L'assuré reçoit une **notification par email** lors du dépôt d'un nouveau document.

En cas de **difficulté d'accès**, un support technique est assuré par la [CNS](#) (tél. : **+352 2757-1**) et le **Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE)**. Toute demande d'accès ou de rectification doit être formulée par l'assuré ou son représentant légal, dans le respect des procédures prévues par le RGPD.

Pratiques et recommandations

Consulter régulièrement l'historique de remboursement pour vérifier l'exactitude des montants remboursés et **détecter** rapidement d'éventuelles anomalies ou omissions.

Activer la fonction **eDelivery** pour un accès instantané et écologique aux documents.

Conserver les originaux des factures pendant au moins **deux ans** (délai de prescription) et **vérifier** régulièrement le montant cumulé de la **participation personnelle** indiqué au verso des détails de remboursement.

Les responsables RH peuvent informer les salariés de l'existence de ce service et les **accompagner dans la création** de leur accès sécurisé [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu), notamment lors de l'intégration de nouveaux collaborateurs, **sans jamais accéder eux-mêmes** aux données de santé qui restent strictement confidentielles et protégées par le **secret médical**.

La consultation de l'historique est **strictement personnelle**. Aucun tiers, y compris l'employeur, ne peut accéder à ces données sans le consentement explicite de l'assuré. En cas de **contestation d'un remboursement**, l'assuré dispose d'un **délai de deux ans** pour introduire une demande de remboursement auprès de la [CNS](#), conformément au **Code de la sécurité sociale**. Pour tout litige persistant, un recours peut être exercé auprès du **Conseil arbitral des assurances sociales**.

Il est essentiel de respecter les principes de **confidentialité** et de **protection des données personnelles** dans toutes les interactions concernant les données de santé des salariés.

Cadre juridique

Référence	Objet
Code de la sécurité sociale	Information de l'assuré, prescription (2 ans), fonctionnement CNS
RGPD (Règlement UE 2016/679)	Protection des données personnelles
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Protection des données personnelles
Loi du 1er août 2018	Organisation CNPD et mise en oeuvre du RGPD
Loi du 14 août 2000	Commerce électronique (authentification)
RGD du 23 décembre 2016	Reconnaissance des dispositifs LuxTrust et eID

L'accès à l'historique de remboursement sur le site [CNS](#) via [MyGuichet.lu](#) est **strictement individuel et sécurisé**. Il est **formellement interdit** de communiquer ses identifiants d'authentification à un tiers, sous peine de violation des obligations de confidentialité et de sécurité prévues par la législation luxembourgeoise. Toute consultation par un tiers sans **consentement explicite et éclairé** de l'assuré constitue une infraction susceptible de sanctions administratives et pénales. Les responsables RH doivent s'abstenir de toute demande d'accès aux données médicales des salariés et respecter scrupuleusement le **secret médical** et les règles de **protection des données personnelles**. En cas de doute sur l'utilisation du service, les salariés peuvent contacter directement la [CNS](#) pour obtenir des informations et un accompagnement.

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.