

# Est-il possible de demander un remboursement via MyGuichet.lu ?

## Réponse courte

La plateforme **MyGuichet.lu** permet aux assurés luxembourgeois de soumettre leurs demandes de remboursement de soins de santé auprès de la **Caisse nationale de santé (CNS)** de manière entièrement dématérialisée. L'assuré peut scanner et transmettre ses factures, ordonnances et justificatifs directement depuis son espace sécurisé, sans recourir au courrier postal.

L'accès nécessite un **produit LuxTrust** (carte, token ou application mobile) ou une **carte d'identité électronique** (eID) luxembourgeoise. L'espace personnel permet de suivre l'avancement des demandes et de recevoir les **décomptes de remboursement** via le service eDelivery. Ce canal concerne exclusivement les remboursements de soins de santé **CNS**, dans les délais de traitement habituels de la [CNS](https://cns.public.lu/), et ne s'applique pas aux remboursements de frais professionnels, qui relèvent de la politique interne de l'entreprise.

## Définition

**MyGuichet.lu** est le portail transactionnel de l'Etat luxembourgeois permettant aux citoyens et entreprises d'effectuer des démarches administratives en ligne. Dans le domaine de la sécurité sociale, il offre un accès direct aux services de la **CNS** pour la transmission de demandes de remboursement, la consultation des décomptes et la gestion de l'espace assuré.

La plateforme garantit la sécurité des échanges grâce à l'authentification forte via LuxTrust ou eID, conformément aux exigences du règlement eIDAS et de la législation luxembourgeoise sur les transactions électroniques.

## Questions fréquentes

### Comment demander un remboursement CNS via MyGuichet.lu ?

L'assuré scanne factures, ordonnances et justificatifs depuis son espace sécurisé sur MyGuichet.lu, sans recourir au courrier postal. L'authentification forte (LuxTrust ou eID) est obligatoire. Le dépôt est immédiat et l'historique de la demande est consultable en ligne.

### L'authentification est-elle obligatoire sur MyGuichet.lu ?

Oui, l'authentification forte est obligatoire via LuxTrust (token, application mobile ou smartcard), la carte d'identité électronique luxembourgeoise (eID) ou un moyen eIDAS reconnu. Aucune donnée personnelle n'est accessible sans authentification, conformément au RGPD.

### Peut-on suivre une demande de remboursement sur MyGuichet.lu ?

Oui, l'historique des demandes et leur statut sont consultables dans l'espace personnel après authentification. Avec eDelivery activé, les notifications de traitement et de remboursement sont déposées automatiquement au format PDF. La consultation est strictement personnelle.

### Quel est l'avantage de MyGuichet.lu sur le courrier postal ?

Le dépôt est immédiat, le suivi est en ligne, et les notifications de traitement sont reçues plus rapidement (avec eDelivery activé). Pas de risque de perte du courrier ni de retard postal. Le délai de prescription de 2 ans s'applique de la même manière.

### Quels documents transmettre via MyGuichet.lu pour le remboursement ?

L'assuré joint les factures acquittées détaillées, ordonnances médicales, prescriptions et justificatifs de paiement. Les fichiers doivent être lisibles au format PDF ou image. La CNS confirme la réception et notifie ultérieurement le traitement via l'espace privé MyGuichet.lu.

### Quels formats de fichiers sont acceptés sur MyGuichet.lu ?

La plateforme accepte les formats PDF, JPEG et PNG pour les justificatifs. Les fichiers doivent être lisibles, complets et de taille raisonnable (généralement maximum 10 Mo par document). En cas de document illisible, la CNS peut demander un nouvel envoi avec délai de prescription continu.

## Conditions d'exercice

L'accès au service de remboursement en ligne nécessite le respect des conditions suivantes :

Condition	Détail
Affiliation	Etre affilié à la sécurité sociale luxembourgeoise et à jour de cotisations
Authentification	Produit LuxTrust (carte, token, app mobile) ou carte eID luxembourgeoise
Espace personnel	Création préalable d'un espace privé sur <a href="https://myguichet.lu">MyGuichet.lu</a>
Documents	Factures originales scannées, prescriptions médicales, preuves de paiement
Délai	Demande dans le délai de prescription de 2 ans à compter du paiement
Matricule	Numéro d'identification à 13 chiffres du bénéficiaire des soins

## Modalités pratiques

La procédure de remboursement dématérialisé via [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) se déroule selon les étapes suivantes :

Etape	Action	Précision
1. Connexion	Se connecter à l'espace privé <a href="https://myguichet.lu">MyGuichet.lu</a>	Via LuxTrust ou eID
2. Démarche	Accéder à "Demande de remboursement <a href="#">CNS</a> "	Section "Santé / Sécurité sociale"
3. Numérisation	Scanner les factures et ordonnances	Format PDF ou image, lisibilité requise
4. Saisie	Compléter le formulaire en ligne	Matricule, dates, montants, prestataire
5. Envoi	Valider et transmettre la demande	Accusé de réception électronique généré
6. Suivi	Consulter l'avancement dans l'espace personnel	Notification eDelivery à chaque étape
7. Remboursement	Virement sur le compte bancaire enregistré	Délai habituel de 2 à 4 semaines

Les décomptes de remboursement sont disponibles au format PDF dans l'espace eDelivery, ce qui évite l'envoi postal et garantit une traçabilité complète.

## Pratiques et recommandations

**Encourager** les salariés à créer leur espace [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) et à activer le service eDelivery dès leur embauche au Luxembourg, pour consulter facilement leur [historique de remboursement en ligne](#) et simplifier leurs démarches administratives ultérieures.

**Vérifier** la lisibilité des documents scannés avant envoi, car des justificatifs illisibles entraînent un rejet de la demande et un allongement des délais de traitement.

**Conserver** les originaux papier pendant au moins 2 ans après la demande, même après transmission dématérialisée, car la [CNS](#) peut les réclamer en cas de vérification.

**Inform**er les salariés frontaliers que [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) est accessible depuis la France, la Belgique et l'Allemagne, à condition de disposer d'un produit LuxTrust valide.

**Respecter** la confidentialité des données de santé transmises via la plateforme et ne jamais demander aux salariés de partager leurs identifiants ou décomptes personnels avec l'employeur.

## Cadre juridique

Référence	Objet
CSS, art. 17 à 24	Prestations en nature de l'assurance maladie, modalités de remboursement
CSS, art. 84	Prescription de 2 ans pour les demandes de remboursement
Loi du 14 août 2000 sur le commerce électronique	Cadre juridique des transactions électroniques au Luxembourg
Règlement (UE) n° 910/2014 (eIDAS)	Identification électronique et services de confiance
Règlement (UE) 2016/679 (RGPD)	Protection des données à caractère personnel
RGPD (Règlement UE 2016/679)	Protection des données personnelles

[MyGuichet.lu](https://myguichet.lu) ne se substitue pas aux autres canaux de remboursement [CNS](#) : le courrier postal (sans timbre depuis le Luxembourg) et le dépôt en agence restent possibles. Les frontaliers sans produit LuxTrust doivent utiliser ces canaux alternatifs. Le remboursement immédiat en agence (minimum 100 EUR par ménage, factures de moins de 14 jours) reste réservé au dépôt physique.

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.