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, 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.

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

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	Être affilié à la sécurité sociale luxembourgeoise ; les prestations sont accordées dès le premier jour de l'affiliation (art. 18, al. 1er CSS)
Authentification	Produit LuxTrust (carte, token, app mobile) ou carte eID luxembourgeoise
Espace personnel	Création préalable d'un espace privé sur MyGuichet.lu
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 se déroule selon les étapes suivantes :

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

Etape	Action	Précision
1. Connexion	Se connecter à l'espace privé MyGuichet.lu	Via LuxTrust ou eID
2. Démarche	Accéder à "Demande de remboursement CNS"	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

Le rejet le plus fréquent tient à la lisibilité : un justificatif photographié de travers ou trop sombre est refusé, et le temps du renvoi s'impute sur le délai de deux ans. Un scan à plat, page entière, règle la question.

L'original papier reste à conserver après l'envoi dématérialisé : la CNS peut le réclamer en vérification. Deux ans après la demande suffisent, la prescription étant acquise au-delà.

L'accès est ouvert aux frontaliers depuis la France, la Belgique et l'Allemagne, à condition de disposer d'un produit LuxTrust valide. C'est la démarche à anticiper à l'embauche, avec l'activation d'eDelivery et la consultation de l'historique de remboursement.

Les identifiants et les décomptes restent personnels. Un service RH qui aide à créer l'accès ne doit jamais se faire communiquer les codes ni consulter les remboursements : ce sont des données de santé.

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

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 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.