

# Que faire si un service administratif en ligne refuse ou échoue à traiter une démarche RH ?

## Réponse courte

En cas d'**échec technique** ou de **refus** d'une démarche sur un service administratif en ligne luxembourgeois, l'employeur doit **documenter l'incident**, **contacter immédiatement** l'administration concernée et utiliser les **voies alternatives** prévues par la réglementation. L'employeur peut effectuer la démarche par **courrier postal** ou se présenter directement auprès de l'administration compétente avec les **justificatifs de l'incident technique**.

Il est essentiel de **conserver toutes les preuves** de la tentative infructueuse (captures d'écran, messages d'erreur, références techniques) et de **respecter impérativement** les délais légaux initiaux. L'incident technique ne suspend pas les obligations légales, sauf décision expresse de l'administration concernée.

## Définition

Un **échec ou refus de service** en ligne désigne toute **impossibilité technique ou fonctionnelle** d'accomplir une démarche administrative obligatoire via les plateformes numériques officielles luxembourgeoises ([MyGuichet.lu](#), portail [CCSS](#)), qu'elle soit due à un **dysfonctionnement technique**, une **maintenance planifiée** ou une **indisponibilité temporaire** du service.

Cette situation ne dispense pas l'employeur de ses **obligations légales** et nécessite l'utilisation de **procédures alternatives** pour respecter les délais imposés par la législation luxembourgeoise.

## Conditions d'exercice

L'employeur doit respecter plusieurs **conditions essentielles** pour que sa démarche alternative soit recevable :

- **Prouver la tentative** d'accomplissement sur la plateforme officielle avec captures d'écran et horodatage
- **Contacteur immédiatement** l'administration concernée pour signaler l'incident
- **Documenter précisément** l'incident avec captures d'écran, messages d'erreur et références techniques
- **Utiliser sans délai** la procédure alternative appropriée (courrier, présentation directe)
- **Conserver tous les justificatifs** pendant la durée légale de conservation des documents

## Modalités pratiques

La **procédure à suivre** comprend plusieurs étapes obligatoires :

- **Capturer les preuves** de l'incident (screenshots, messages d'erreur, horodatage)
- **Contacter le service d'assistance** de l'administration concernée via les moyens officiels
- **Effectuer la démarche** par voie alternative (courrier recommandé, dépôt direct)
- **Joindre systématiquement** les preuves de l'incident technique au dossier
- **Constituer et conserver** le dossier de traçabilité complet

Pour [MyGuichet.lu](https://myguichet.lu), contacter le **helpdesk technique** via le formulaire de contact disponible sur le portail. Pour les autres plateformes, utiliser les **coordonnées officielles** de l'administration concernée.

## Pratiques et recommandations

Pour une **gestion optimale** des incidents, il est conseillé de :

- **Anticiper les échéances** d'au moins 48 heures pour permettre la résolution d'éventuels problèmes techniques
- **Maintenir à jour** les certificats LuxTrust et vérifier régulièrement leur validité
- **Désigner un responsable** des procédures alternatives au sein de l'équipe RH
- **Former régulièrement** le personnel aux procédures de secours et aux contacts d'urgence
- **Tester périodiquement** l'accès aux plateformes pour détecter les problèmes en amont
- **Maintenir une liste** des contacts d'urgence des administrations concernées

## Cadre juridique

**Code du travail luxembourgeois :**

- Articles [L.122-4](#), [L.141-1](#), [L.622-4](#) : obligations déclaratives des employeurs
- Principe de **continuité du service public** et d'**égalité de traitement**

**Loi modifiée du 1er août 2018** relative à la protection des données :

- **Conservation des justificatifs** et **traçabilité des démarches**

**Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) :**

- **Protection des données** lors des démarches alternatives

**Jurisprudence administrative :**

- **Force majeure technique** et **continuité des obligations légales**

L'**incident technique** ne suspend pas automatiquement les **délais légaux**. Il appartient à l'employeur de **prouver sa diligence** et d'utiliser **immédiatement** les voies alternatives. Une vigilance particulière doit être accordée à la **documentation complète** de l'incident et au **respect des délais initiaux**.

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.