



# « Staatlech Déngschtreeschtungen méi no beim Bierger »

Conférence de presse du 1er octobre 2024



2008



Guichet.lu  
Portail informationnel

2013



MyGuichet.lu  
Portail transactionnel

2013



Guichet.lu  
Accueil physique

2021



App  
MyGuichet.lu

A woman with long brown hair, wearing a blue denim shirt over a white top, is sitting on a bed. She is using a silver laptop and holding a white mug. The bed has white linens. In the background, there is a small round wooden table with a glass vase containing a green plant. The room is bright and airy, with a window in the background.

Rubrique “Evènements de la vie” sur [Guichet.lu](https://www.guichet.lu)



# Retrouvez tout sur une seule page!

## Vous êtes enceinte. Quelles actions entreprendre ?

Dernière modification le 01.08.2024



Tout en **attendant un bébé**, vous continuez de travailler, cherchant à équilibrer vos responsabilités professionnelles et familiales. Quels sont des points clés à considérer pour gérer au mieux cette transition ?

[Afficher tout](#)

Informez votre employeur

Bénéficiez du congé de maternité

Profitez du congé parental

Demandez des aides financières

Déclarez le nouveau-né à la commune

Que vous soyez **résident ou non**, si votre enfant naît sur le territoire luxembourgeois, vous devez impérativement déclarer sa naissance à l'officier de l'état civil de la **commune du lieu de naissance**. Vous devez effectuer cette déclaration **dans les 10 jours suivant l'accouchement** (délai prolongé si le dernier jour est un week-end ou un jour férié).



# 10 premiers évènements de la vie sur Guichet.lu

Planifiez votre mariage civil	Préparez vos prochaines vacances en toute sérénité
Vous faites face au décès d'un proche	Devenez conducteur
Suivez vos études supérieures en tant que résident	Préservez votre mobilité
Vous êtes enceinte et travaillez. Quelles sont les formalités et démarches à entreprendre?	Bénéficiez d'aides à l'emploi
Organisez un événement sportif sur la voie publique	Préparez votre retraite le plus tôt possible



Prise de rendez-vous vidéo sur [MyGuichet.lu](https://www.myguichet.lu)



Nouvelle fonctionnalité  
de prise de rendez-vous  
sur MyGuichet.lu

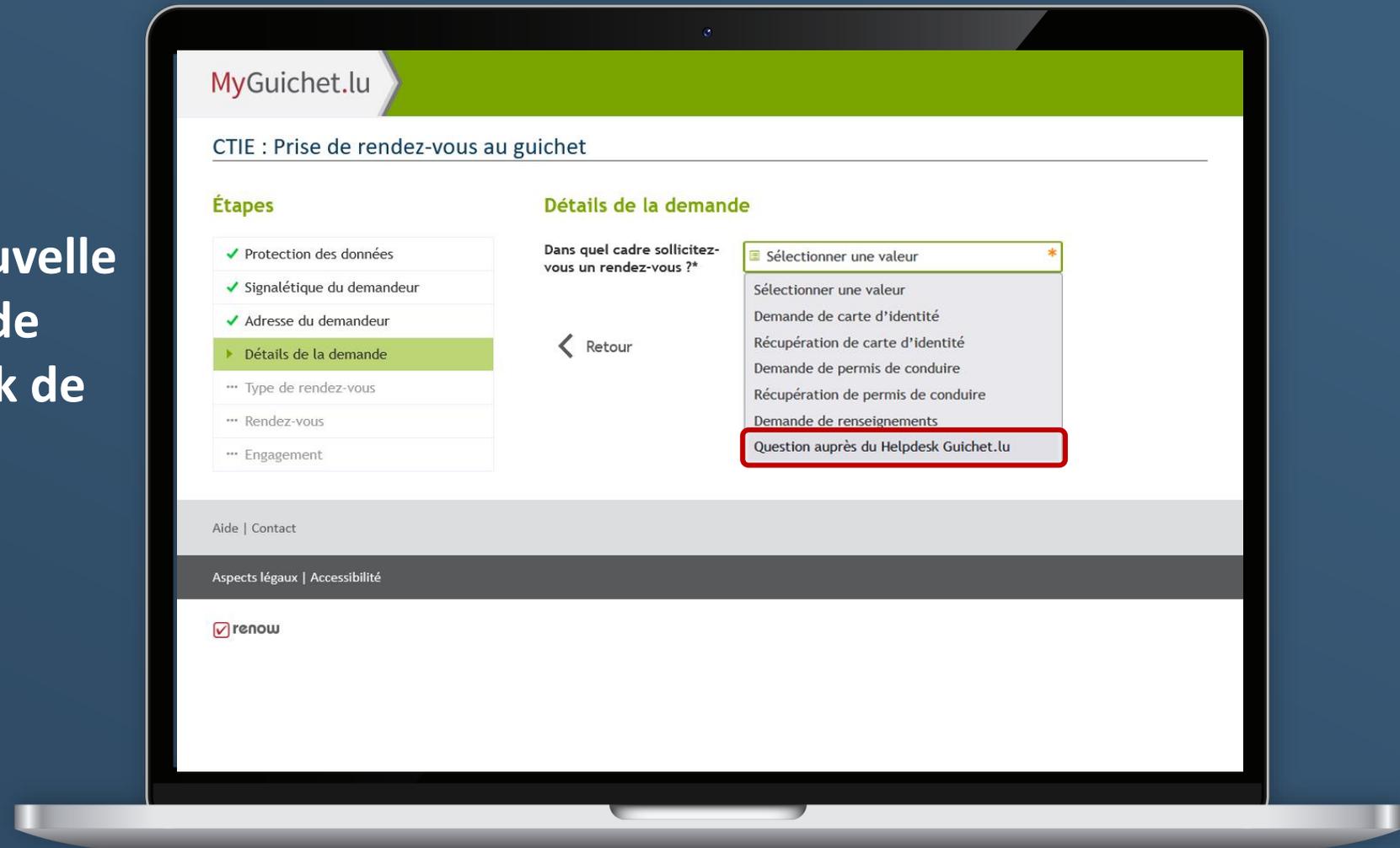


Rendez-vous virtuel par  
appel vidéo

The screenshot shows the MyGuichet.lu website interface. At the top, there is a navigation bar with the Guichet.lu logo, a 'Citoyens' button, and links for 'Entreprises' and 'Facile à lire'. A 'Se connecter' button and language selection (FR, DE, EN) are also present. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Démarches par thématique' dropdown menu. The main content area displays a breadcrumb trail: 'Accueil > Citoyenneté > Papiers d'identité > Carte d'identité > Rendez-vous à l'accueil physique de Guichet.lu ou par appel vidéo avec le Helpdesk de Guichet.lu'. Below the breadcrumb trail, there are icons for sharing, printing, and audio. The main heading is 'Rendez-vous à l'accueil physique de Guichet.lu ou par appel vidéo avec le Helpdesk de Guichet.lu', with a sub-heading 'Dernière modification le 01.10.2024'. A blue button with white text reads 'Prendre rendez-vous à l'accueil physique de Guichet.lu ou par appel vidéo avec le Helpdesk de Guichet.lu', with a calendar icon to its right. The text 'par appel vidéo' is highlighted with a red box. Below the button, there is a paragraph: 'Afin de vous épargner l'attente, vous pouvez prendre rendez-vous en ligne via MyGuichet.lu :'. This is followed by a bulleted list: '• à l'accueil physique de Guichet.lu, situé rue Notre-Dame à Luxembourg-ville, pour un rendez-vous sur place ;' and '• avec le Helpdesk de Guichet.lu pour un rendez-vous par appel vidéo.'. At the bottom, it states: 'Il s'agit d'un assistant en ligne pour lequel vous n'avez pas besoin de produit d'authentification.'

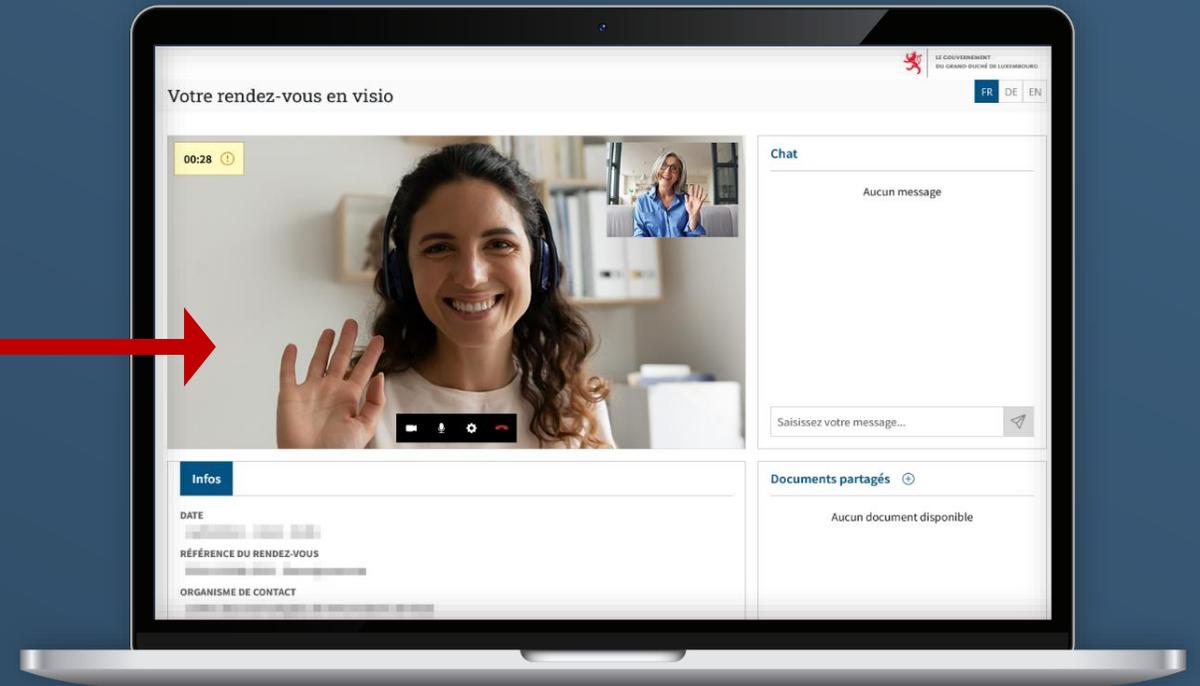


## 1<sup>er</sup> implémentation de la nouvelle fonctionnalité pour la prise de rendez-vous avec le helpdesk de Guichet.lu





## A l'origine: partenariat d'innovation « Virtual meeting Room » du GovTech lab





Durée du rendez-vous

Informations au sujet du rendez-vous

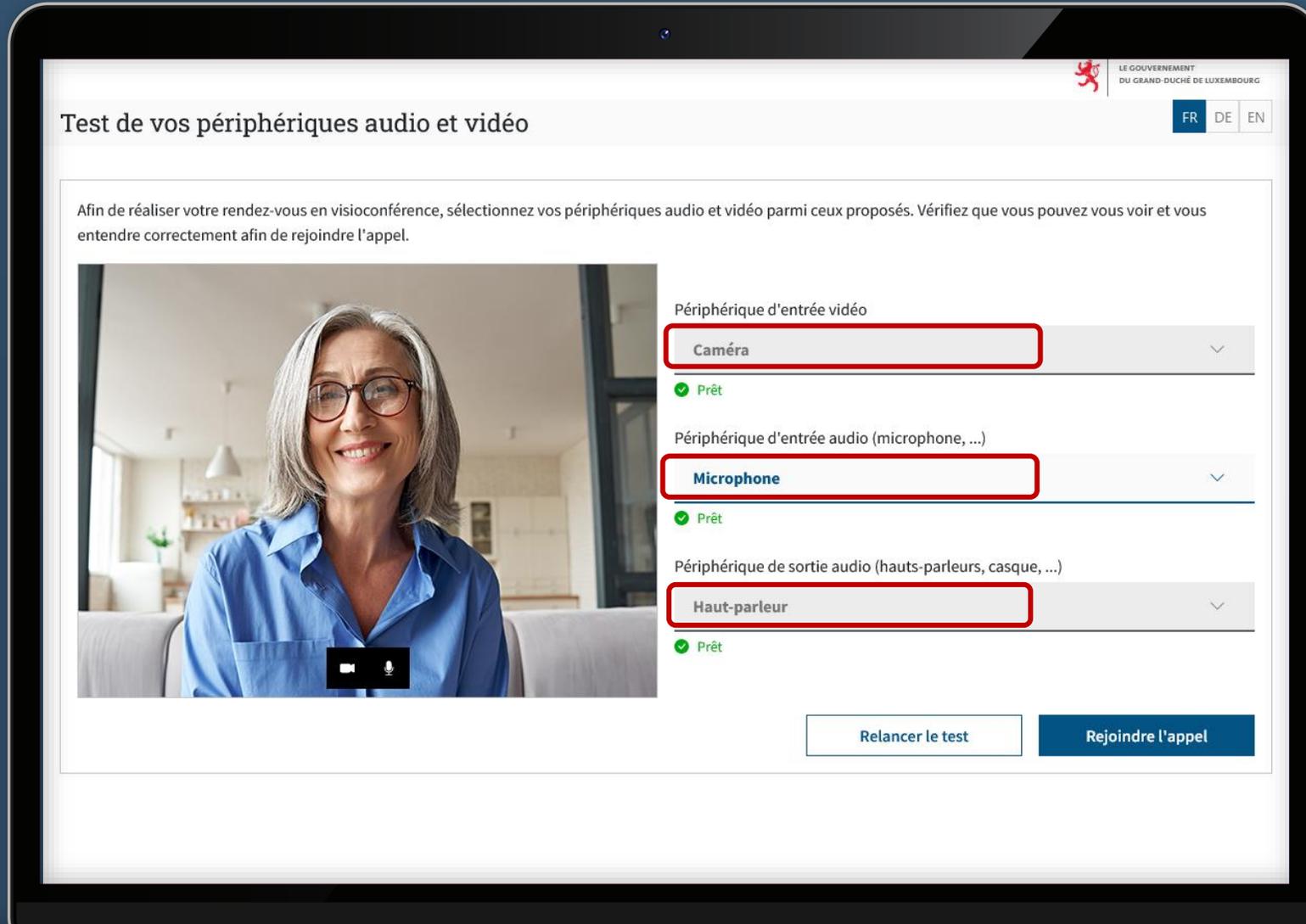
Envoi de messages

Partage de documents

The screenshot shows a video appointment interface on a laptop. At the top left, it says "Votre rendez-vous en visio". In the top right corner, there is a logo and the text "LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG" along with language options "FR DE EN". The main area is a video call with a woman on the left and a smaller window of another woman on the right. A timer in the top left of the video call shows "00:28". To the right of the video call is a chat window titled "Chat" with a message "Bonjour !" and a response "Bonjour ! Comment puis-je vous aider ?". Below the chat is a text input field "Saisissez votre message...". At the bottom left, there is an "Infos" section with fields for "DATE", "RÉFÉRENCE DU RENDEZ-VOUS", and "ORGANISME DE CONTACT". At the bottom right, there is a "Documents partagés" section with a plus icon and the text "Aucun document disponible". Red arrows point from external text labels to these specific elements: "Durée du rendez-vous" points to the timer, "Informations au sujet du rendez-vous" points to the "Infos" section, "Envoi de messages" points to the chat window, and "Partage de documents" points to the "Documents partagés" section.



# Prise de rendez-vous vidéo sur MyGuichet.lu



## Accessible depuis:

- smartphone
- tablette
- desktop

Sans aucune  
installation de logiciel

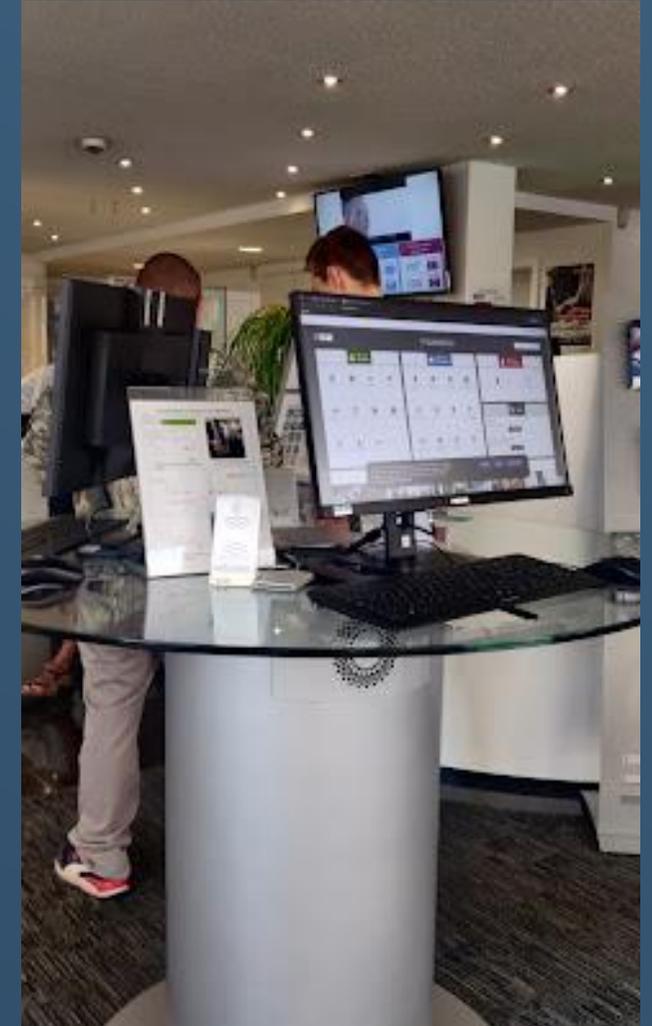


« Les guichets de proximité de demain »



**Le déploiement de l'accueil physique de Guichet.lu a été prévu dans l'accord de coalition :**

**« Le Gouvernement veillera à maintenir un service d'accueil physique et des bureaux d'accueil 'Guichet' supplémentaires seront ouverts dans différentes régions. »**





# « Les guichets de proximité de demain »

## Consultation multicanale:

- En ligne sur la plateforme participative “Zesumme Vereinfachen”.
- Formulaire papier distribué sur des stands en déplacement à travers tout le pays.
- Groupes de discussion auprès d’associations éloignées du numérique.

The screenshot shows the website 'Zesumme Vereinfachen' with a navigation menu: Accueil, Tous les projets, FAQ, À propos. The main content area features a large red banner with the 'Guichet.lu' logo and an illustration of a citizen interacting with a staff member at a service counter. Below the banner, the text reads:

### Guichet de proximité

#### Consultation publique

Actuellement, les citoyens peuvent s'adresser à l'accueil physique de Guichet.lu, situé rue Notre-Dame à Luxembourg-ville, pour toute question concernant les démarches ainsi que les services proposés par les administrations et organismes publics luxembourgeois. Il accompagne les citoyens dans les démarches et les oriente vers les services appropriés.

Afin de rapprocher ce service de tous les citoyens du Luxembourg, le gouvernement s'est engagé dans l'accord de coalition à proposer « des bureaux d'accueil Guichet supplémentaires [...] dans différentes régions ».

Dans ce cadre, le ministère de la Digitalisation désire sonder vos besoins en vue de créer un tel « *guichet de proximité* », c'est-à-dire un point de service administratif proche de chez vous qui offre un accès direct et une assistance aux services publics pour ceux qui ne peuvent ou ne veulent pas effectuer leurs démarches en ligne.



Guichet.lu



Aidez-nous à imaginer  
les guichets de proximité  
de demain ! Participez  
à notre enquête.

guichetproximité.lu



Préférez-vous  
un formulaire  
papier ?  
247-72100



Guichet.lu

Hëlleft eis déi zukünfteg  
Guichets de proximité  
ze gestalten!



guichetproximité.lu



Hutt Dir léiwere  
Formuläre  
op Pabeier?  
247-72100



LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Digitalisation

4, rue de la Congrégation

L-1352 Luxembourg

[info@digital.etat.lu](mailto:info@digital.etat.lu)

[www.digitalisation.lu](http://www.digitalisation.lu)