




Manner sichen, einfach froen!
KI am Déngscht vum Bierger op Guichet.lu
Conférence de presse du 6 juillet 2026



Manner sichen, einfach froen!
Guichet.lu Chatbot



- Une navigation plus intuitive pour les usagers de Guichet.lu.
- 42 600 demandes auprès du Helpdesk de Guichet.lu en 2026.
- Rendre ce service d'assistance disponible 24h/24.
- Depuis la mi-juin 2026, plus de 14 000 agents publics ont accès à un agent IA souverain.
 - Pour simplifier le traitement des documents administratifs.
 - Pour automatiser des tâches répétitives.
- Adoption croissante des chatbots par les citoyens.
- Prochaine étape logique: mettre l'IA au service des citoyens sur Guichet.lu.
 - répondre ainsi à la demande d'une fonction de recherche plus accessible.



- Répond aux questions liées aux démarches administratives.
- Pas de données externes venant du World Wide Web.
- Délai de réponse: 15 secondes, en raison d'une modération automatique.
- Le chatbot n'a pas accès aux dossiers personnels.
- Langues supportées en priorité : Français, allemand, anglais (langues officielles de Guichet.lu).
- Traduction automatique pour les autres langues européennes.
- Le chatbot guide le citoyen à travers les 2000 démarches.



Mandat numérique



- Mise en place d'une démarche MyGuichet.lu pour le mandat numérique.
- Propose aux personnes physiques la possibilité d'attribuer ou d'accepter de la part d'une autre personne physique, un mandat numérique afin d'agir pour son compte sur MyGuichet.lu.
- Vise à renforcer l'inclusion numérique au Luxembourg en permettant aux personnes en difficulté de recevoir de l'aide de la part d'un proche ou d'un ami.



Qui peut en bénéficier?

S'adresse à toute personne:

- Majeure;
- Qui dispose d'une matricule luxembourgeoise;
- Sous tutelle (pour lesquelles une procédure spécifique a été mise en place.)



D'Marie këmmert sech elo ëm dem
Charlotte seng Online-Demarchen.

[MyGuichet.lu](https://myguichet.lu)



Är administrativ Demarchen,
ganz einfach, wéini Dir wëllt,
wou Dir wëllt, an aller Sécherheet.

 [Guichet.lu](https://guichet.lu)



Mon espace privé

ID : PP-Z5Q8HT

Mon activité

Mes démarches

Suivez vos démarches en cours ou créez une nouvelle depuis le catalogue.

0 En préparation 0 À corriger

Mes communications

Consultez vos communications échangées avec les administrations.

0 Non lues

Mes rendez-vous

Retrouvez ici les rendez-vous avec les administrations.

0 À venir

Mes mandats

Gérez les accès à votre espace privé MyGuichet.lu ou consultez les espaces que vous gérez.

0 Demande en attente

Accès rapide

Catalogue des services

Retrouvez toutes vos données personnelles issues des organismes publics et les démarches en ligne.

Accéder

Données à la une

Consulter mes factures communales

Consulter

Mes favoris

Mon profil d'espace

Complétez votre profil et accélérez le remplissage des formulaires.

Mes documents

Stockez les documents pour les utiliser pour vos futures démarches.

+ Ajoutez un document



Mes mandats

+ Créer un mandat

Accès que je donne (mandant)

Accès que je reçois (mandataire)

Journal des mandats - Accès que je donne (mandant)

Liste des mandats permettant à des tiers d'accéder à mon espace privé MyGuichet.

Filtres

Statut

- Tous
- En attente
- Actif
- Refusé
- Révoqué
- Expiré

Rechercher un mandat



Résultats de la recherche

0 références

Aucun mandat ne correspond à votre recherche





Créer un mandat

Étapes

- Avant de commencer ✓
- Conditions d'éligibilité ✓
- Ma signalétique ✓
- Sélection du rôle ✓
- Signalétique de l'autre personne**
- Détails du mandat
- Attestation sur l'honneur
- Récapitulatif

Signalétique de l'autre personne

* Champ obligatoire



Veillez d'abord saisir les informations concernant la personne dont vous souhaitez obtenir l'accès. Cliquez ensuite sur "Vérifier l'identité" pour confirmer que le numéro d'identification national et l'identifiant d'espace correspondent.

Numéro d'identification national *

Identifiant de l'espace MyGuichet.lu *

Vérifier l'identité

[Annuler](#)

[< Précédent](#)

[Suivant >](#)



Les personnes ayant besoin d'aide pour la création d'un espace MyGuichet.lu ou du mandat numérique, peuvent se rendre à l'accueil physique de Guichet.lu.





- Le mandat peut être modifié ou révoqué à tout moment.
- Toute action entreprise sur l'espace privé du mandataire lui sera notifiée.
- Le mandataire garde l'accès à son espace privé MyGuichet.lu.
- Un « journal des mandats » donne une vue d'ensemble des personnes ayant accès à l'espace privé MyGuichet.lu.



- Le mandat numérique est un pas important pour rendre les démarches en ligne accessible au plus grand nombre.
- Spécifiquement pour les personnes qui ne veulent ou ne peuvent pas les réaliser par eux-mêmes.
- Il s'agit d'une action concrète du ministère de la Digitalisation et du CTIE pour renforcer l'inclusion numérique au Luxembourg.

LE GOUVERNEMENT DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG

Ministère de la Digitalisation

4, rue de la Congrégation

L-1352 Luxembourg

info@digital.etat.lu

www.digitalisation.lu