

Prendre rendez-vous pour un appel vidéo

À l'exemple du Helpdesk de Guichet.lu, nous vous expliquons dans ce tutoriel comment **prendre rendez-vous pour un appel vidéo via MyGuichet.lu** en mode non-authentifié.



Comme pour toutes les démarches MyGuichet.lu sans authentification, le **point de départ** pour prendre rendez-vous pour un appel vidéo est le **texte explicatif sur Guichet.lu**.



Dans le cas du **Helpdesk de Guichet.lu** :

- rendez-vous sur <u>www.guichet.lu/rdv</u>; et
- 2. cliquez sur le bouton dans la boîte de résumé.

Guichet.lu	Citoyens	Entreprises	Facile à lire			Se coi	nnecter	FR DE EN
Démarches par thém	natique 🗸 Actualite	és			Rechercher sur le site	Q	Aide	Contact
Accueil > Citoyennet	té > Papiers d'identit	é > Carte d'identité	é > Rendez-vous à l	'accueil physique de (Guichet.lu ou par appel v	idéo avec le Helpo	desk de Guiche	et.lu ∨
	~ [] d)							
	Devide		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		·			
	Rendez-V	ous a l'ac	cueil phys	sique de Gi	lichet.lu ou	par appe	l	
	vidéo ave	ec le Help	desk de G	uichet.lu				
	Dernière modificatio	n le 01.10.2024						
	Prendre r avec le He	endez-vous à l'accu elpdesk de Guichet.	ueil physique de Gu lu	ichet.lu ou par appel	vidéo	Ë		
							ע	
	Afin de vous épa	ngner l'attente, vo	ous pouvez prend	re rendez-vous en li	gne via MyGuichet.lu :			
	 à l'accueil phy place ; 	ysique de Guiche	e t.lu , situé rue Not	tre-Dame à Luxemb	ourg-ville, pour un ren	dez-vous sur		
	• avec le Helpd	esk de Guichet.lu	u pour un rendez-	vous par appel vid	éo.			
	Il s'agit d'un ass	istant en ligne pou	ur lequel vous n'a	vez pas besoin de p	oroduit d'authentifica	tion.		



Après avoir renseigné vos coordonnées, vous pouvez **indiquer le motif** de votre rendez-vous.

tapes	Détails de la demand	de	
 Protection des données 	Dans quel cadre sollicitez- vous un rendez-vous ?*	Sélectionner une valeur	
✓ Signalétique du demandeur	tous un tender tous .		
✓ Adresse du demandeur			
Détails de la demande	K Retour	ÉTAPE SUIVANTE >	
···· Type de rendez-vous			_
··· Rendez-vous			
••• Engagement			
de Contact			
pects légaux Accessibilité			
renow			
			_

Sélectionnez dans le menu déroulant ce qui **correspond le mieux à votre demande**.

Etapes	Détails de la demand	le	
 Protection des données Signalétique du demandeur 	Dans quel cadre sollicitez- vous un rendez-vous ?*	Sélectionner une valeur Sélectionner une valeur	
✓ Adresse du demandeur		Demande de carte d'identité	
Détails de la demande	Retour	Récupération de carte d'identité	
••• Type de rendez-vous		Demande de permis de conduire Récupération de permis de conduire	
··· Rendez-vous		Demande de renseignements	
··· Engagement		Question auprès du Helpdesk Guichet.lu	
ide Contact			
			-
- Tonow			



Veuillez noter qu'un rendez-vous par appel vidéo n'est **pas disponible pour chaque motif**. Certaines demandes nécessitent un rendez-vous sur place.



(i)!

Pour cette démarche, l'appel vidéo n'est disponible que pour le motif "**Question auprès du Helpdesk Guichet.lu**".

✓ Protection des données	Dans quel cadre sollicitez- vous un rendez-vous ?*	Sélectionner une valeur *	
 Signalétique du demandeur 		Sélectionner une valeur	
✓ Adresse du demandeur		Demande de carte d'identité	
Détails de la demande	K Retour	Récupération de carte d'identité	
••• Type de rendez-vous		Demande de permis de conduire	
···· Rendez-vous		Demande de renseignements	
••• Engagement		Question auprès du Helpdesk Guichet.lu	
Aide Contact			
Aspects légaux Accessibilité			
✓ renow			



J

Pour certaines démarches, vous avez également la possibilité de préciser votre motif.

MyGuichet.lu	MyGuio	chet.l	u
--------------	--------	--------	---

CTIE : Prise de rendez-vous au guichet

Étapes
 Protection des donn
 Signalétique du den

des donr

✓ Adresse du demand

Détails de la demar

···· Type de rendez-vou

··· Rendez-vous

••• Engagement

	Détails de la deman	de
nées	Dans quel cadre sollicitez- vous un rendez-vous ?*	🗏 Question auprès du Helpdesk Guichet.lu 🛛 *
nandeur		
eur	Question à propos*	 d'une carte d'identité luxembourgeoise ou * d'un passeport
nde Is		 de l'obtention d'un document (casier judiciaire, certificat de salaire, certificat de résidence, certificat d'affiliation etc.)
		 d'un changement d'adresse ou rectification dans le Registre National des Personnes Physiques (RNPP)
		 Question générale à propos de MyGuichet.lu ou Guichet.lu (démarche, espace privé)
		 de la connexion à MyGuichet.lu (Votre numéro de matricule national semble incorrect)
		⊖ de la signature électronique (lecture, signature d'un document PDF)
		\bigcirc demande de renvoi des codes PIN et PUK de la carte elD
		🔵 d'un espace professionnel MyGuichet.lu
		 de la gestion d'entreprise (fiches d'hébergement etc.)

Si l'appel vidéo est disponible pour le motif sélectionné, ce **type de rendez-vous** est déjà **présélectionné** pour vous.

tapes	Type de rendez-vous	
 Protection des données 	Sélectionner un type de rendez-vous en guichet virtuel (appel video) (à partir du 04/09/2024 à 12:25)	
✓ Signalétique du demandeur		
✓ Adresse du demandeur	Aucune installation préalable d'outils n'est nécessaire.	
✓ Détails de la demande	Veuillez préparer à l'avance tous les documents nécessaires à votre rendez-vous en	en guichet virtuel
Type de rendez-vous	(.pdf, .jpeg, .jpg, .doc, .docx). Vous pouvez les telecharger a la fin de la prise de r durant le rendez-vous.	e rendez-vous ou
··· Rendez-vous		
••• Engagement	Durant le rendez-vous en guichet virtuel, il n'est pas permis d'enregistrer l'image e l'entretien.	e et/ou le son de
	Ketour	
ide Contact		
spects légaux Accessibilité		

(i)!

Si le motif choisi **nécessite un rendez-vous sur place**, ce type de rendez-vous est également présélectionné pour vous.

 Protection des données Signalétique du demandeur Adresse du demandeur Détails de la demande Type de rendez-vous Rendez-vous Engagement 	Rendez-vous en guichet physique (à partir du 06/09/2024 à 16:10) ÉTAPE SUIVANTE
 Signalétique du demandeur Adresse du demandeur Détails de la demande Type de rendez-vous Rendez-vous Engagement 	
 Adresse du demandeur Détails de la demande Type de rendez-vous Rendez-vous Engagement 	
 Détails de la demande Type de rendez-vous Rendez-vous Engagement 	ÉTAPE SUIVANTE 🔪
 Type de rendez-vous Rendez-vous Engagement 	
Rendez-vous Engagement	
••• Engagement	
ide Contact	
spects légaux Accessibilité	



Cliquez sur le **créneau** correspondant pour choisir la date et l'heure qui vous conviennent.

CTIE : Prise de rendez-vous	au guichet	
Étapes	Rendez-vous	
✓ Protection des données	Veuillez sélectionner la date et l'heure du rendez-vous parmi les créneaux ci-dessous :	
 Signalétique du demandeur 		
✓ Adresse du demandeur	Aujourd'hui 7 - 13 oct. 2024	
✓ Détails de la demande	lundi 7 octobre 2024	
✓ Type de rendez-vous	08:15 - 08:25	
Rendez-vous	08-30 - 08-40	
… Engagement	08:45 - 08:55	
	09-00 - 09-10	
	09:30 - 09:40	
	09:45 - 09:55	
	10:00 - 10:10	
	10:15 - 10:25	
	10:30 - 10:40	
	10:45 - 10:55	



Scrollez jusqu'en bas de la page et cliquez sur "**Étape suivante**".

	0	
	14:40 - 14:50	
	14:50 - 15:00	
	15:00 - 15:10	
	15:10 - 15:20	
	15:20 - 15:30	
	15:30 - 15:40	
	15:40 - 15:50	
	15:50 - 16:00	
	16:00 - 16:10	
	16:10 - 16:20	
	16:20 - 16:30	
	16:30 - 16:40	
	16:40 - 16:50	
	Retour	
Aide Contact		
Aspects légaux Accessibilité		
✓ renow		

i

Avant de transmettre la démarche, vous avez déjà la possibilité, à cette étape, de **télécharger des documents** relatifs à votre demande.

CTIE : Prise de rendez-vous au guichet Ajout des justificatifs Vous pouvez ajouter des justificatifs facultatifs. Le nombre total de justificatifs est limité à 20. La taille globale est de 30 Mo.	Organisme de contact Helpdesk Guichet.lu 11, rue Notre Dame 2240 Luxembourg Luxembourg
Ajouter un justificatif facultatif Retour Supprimer la démarche	Continuer » En préparation
Aide Contact A propos du site Aspects légaux Accessibilité	

Après avoir transmis la démarche, vous recevrez un **e-mail automatique** confirmant votre rendez-vous.



Cliquez sur le lien dans l'e-mail pour rejoindre l'appel vidéo.

Répondre à tous V III Supprimer Courrier indésirable V •••	×	
MyGuichet : Votre démarche n°2024-A004-A182 : Confirmation du rendez-vous	5	
MyGuichet <noreply.guichet@ctie.etat.lu> mer. 28/08, 11:05 Alex Guichet *</noreply.guichet@ctie.etat.lu>	Répondre à tous	
Confirmation du rendez		
lelecharger Ceci est un message automatique. Merci de ne pas répondre à cet e-mail.		
En relation avec votre démarche électronique CTIE : Prise de rendez-vous au guichet n°2024-A004-A182, nous commentaire suivant :	portons à votre connaissance le	
Pour accéder ou annuler ce rendez-vous, veuillez utiliser ce lien :		
Vous trouverez ci-joint la confirmation de votre rendez-vous.		
Cordialement,		
Centre des technologies de l'information de l'État via MyGuichet.lu		



Cliquez sur "**Rejoindre la salle** d'attente".

Gestion du rendez-vous Rendez-vous		Organisme de contact Helpdesk Guichet.lu 11, rue Notre Dame 2240 Luxembourg
LUN. 07 OCTOBRE 2024 (© 09:00 - 09:10	Référence du rendez-vous : RDVS-10120-5854 Lieu : ■ Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) - Guichet virtuel → Rejoindre la salle d'attente	Luxembourg





Après avoir vérifié les réglages de votre micro et de votre caméra, cliquez sur "**Rejoindre l'appel**".



i

Lorsque vous êtes dans l'appel vidéo un peu plus tôt que prévu (max. 15 minutes), **veuillez patienter un instant** jusqu'à ce que l'agent·e du Helpdesk soit également connecté·e.



Une fois que l'agent·e du Helpdesk vous a rejoint, **votre rendez-vous par appel vidéo peut commencer** !





Besoin d'aide ?



Formulaire de contact

(+352) 247 82 000 du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00



11, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00

 \square





Guichet.lu 11, rue Notre-Dame L-2240 Luxembourg (+352) 247 82 000

<u>c</u>tie



Éditeur responsable : Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE) **Date de dernière mise à jour :** 10 septembre 2024