



Prendre rendez-vous pour un
appel vidéo

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

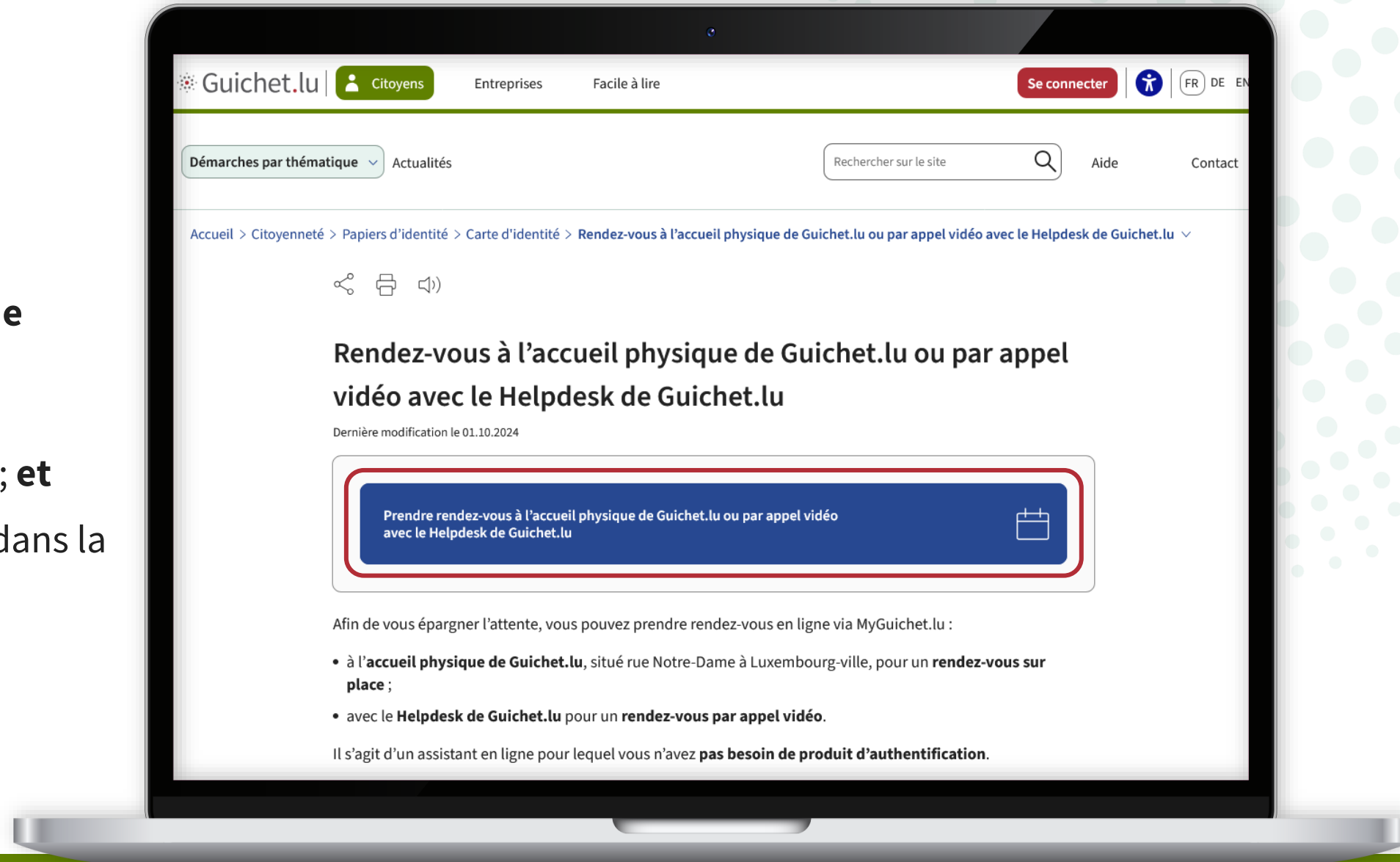
À l'exemple du Helpdesk de Guichet.lu, nous vous expliquons dans ce tutoriel comment **prendre rendez-vous pour un appel vidéo via MyGuichet.lu** en mode non-authentifié.

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.**

1

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

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



2

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

MyGuichet.lu

CTIE : Prise de rendez-vous au guichet

Étapes

- ✓ Protection des données
- ✓ Signalétique du demandeur
- ✓ Adresse du demandeur
- ▶ Détails de la demande
- … Type de rendez-vous
- … Rendez-vous
- … Engagement

Détails de la demande

Dans quel cadre sollicitez-vous un rendez-vous ?*

Sélectionner une valeur *

< Retour

ÉTAPE SUIVANTE >

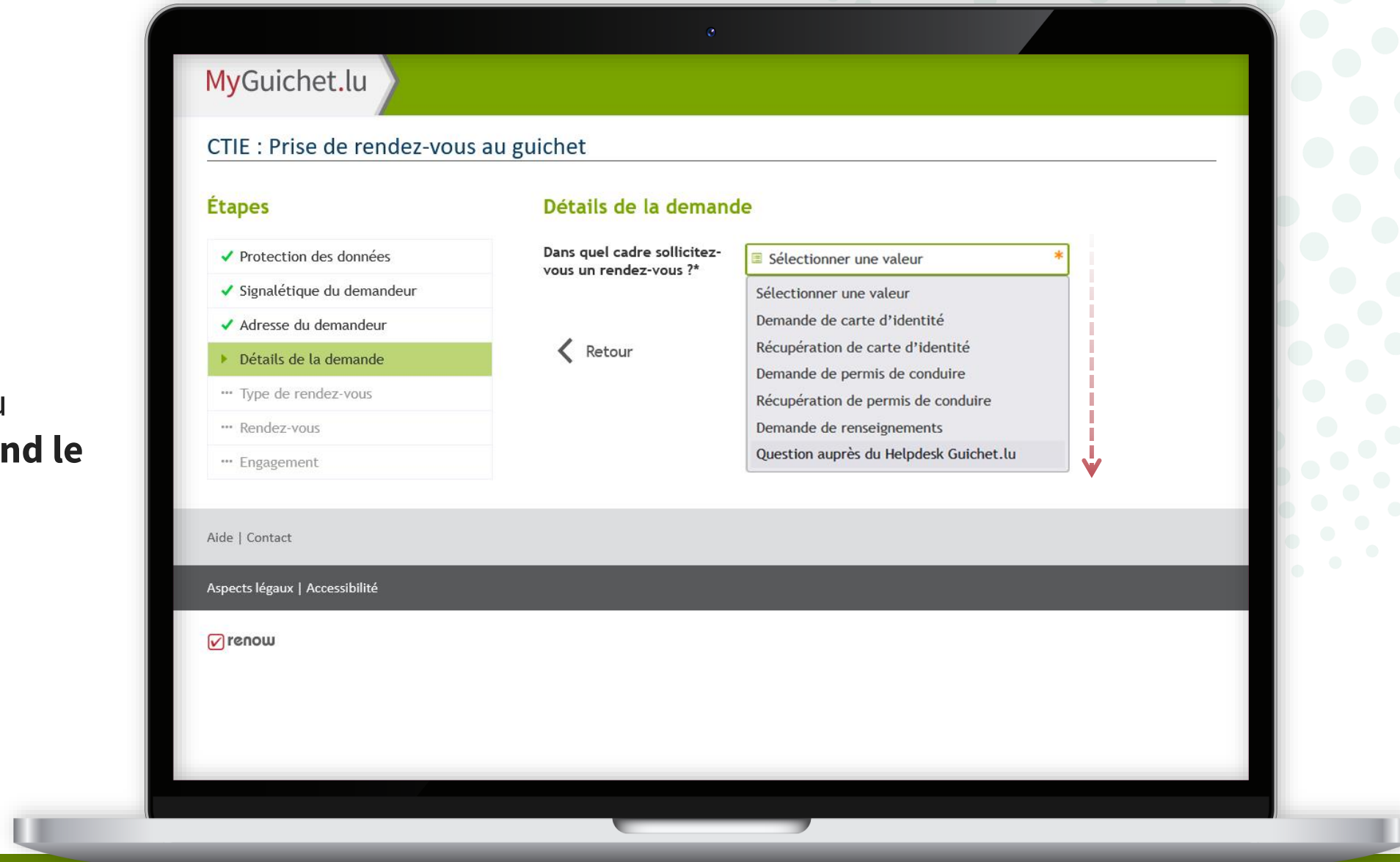
Aide | Contact

Aspects légaux | Accessibilité

renow

3

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

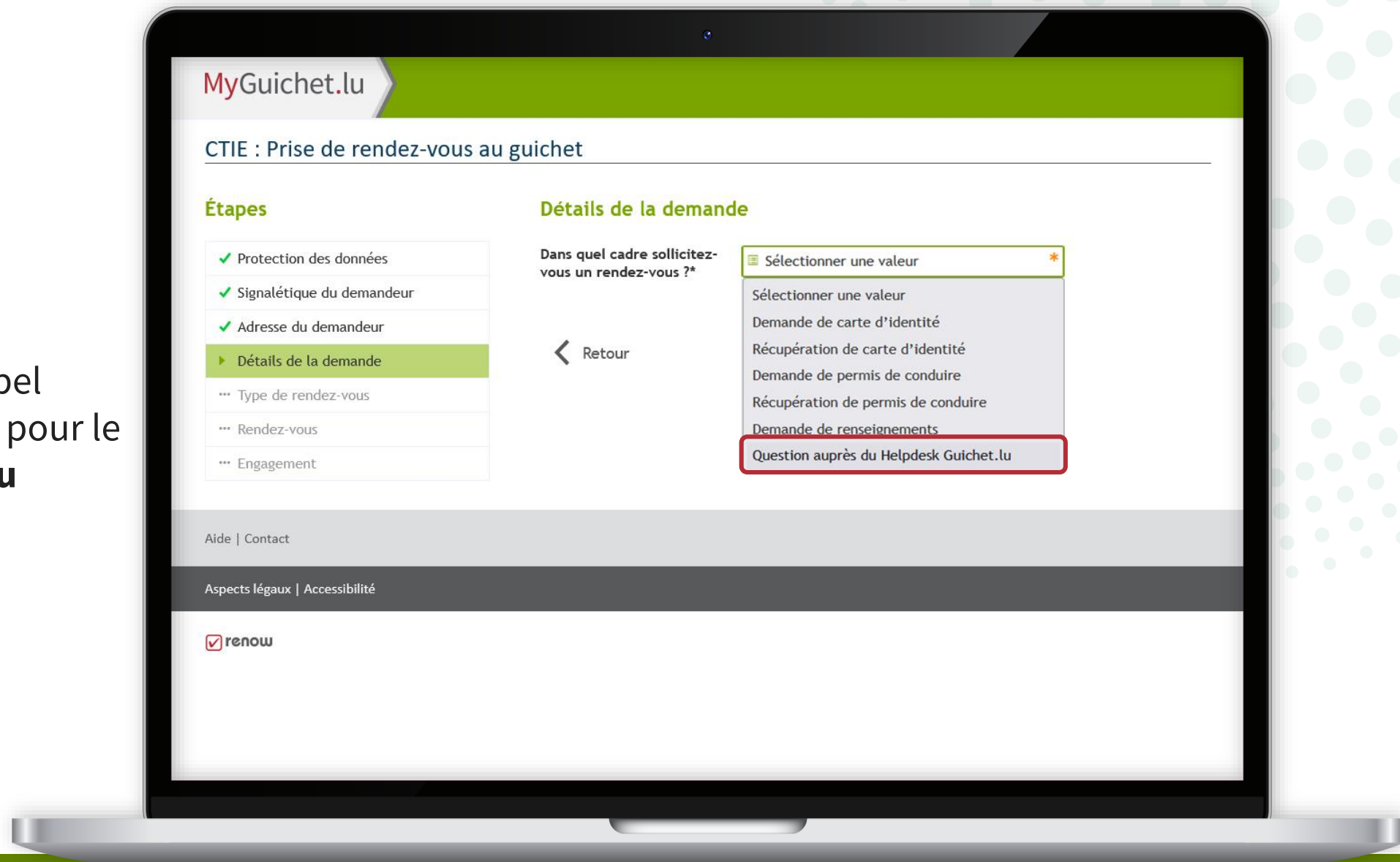




Veillez noter qu'un rendez-vous par appel vidéo n'est **pas disponible pour chaque motif**. Certaines demandes nécessitent un rendez-vous sur place.



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



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

MyGuichet.lu

CTIE : Prise de rendez-vous au guichet

Étapes

- ✓ Protection des données
- ✓ Signalétique du demandeur
- ✓ Adresse du demandeur
- ▶ Détails de la demande
- … Type de rendez-vous
- … Rendez-vous
- … Engagement

Détails de la demande

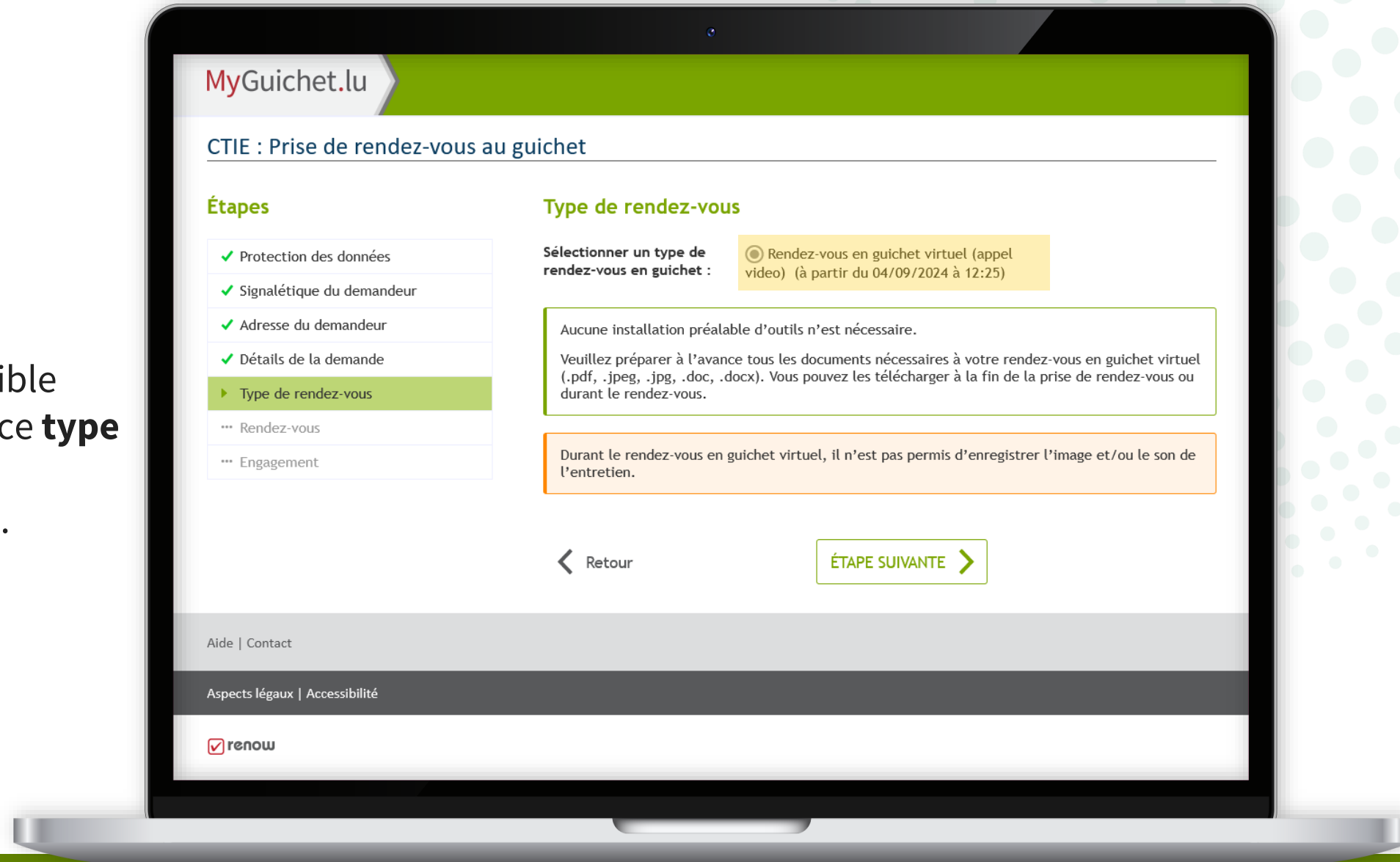
Dans quel cadre sollicitez-vous un rendez-vous ?*

Question à propos ...*

- Question auprès du Helpdesk Guichet.lu *
- d'une carte d'identité luxembourgeoise ou d'un passeport *
- 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)
- demande de renvoi des codes PIN et PUK de la carte eID
- d'un espace professionnel MyGuichet.lu
- de la gestion d'entreprise (fiches d'hébergement etc.)

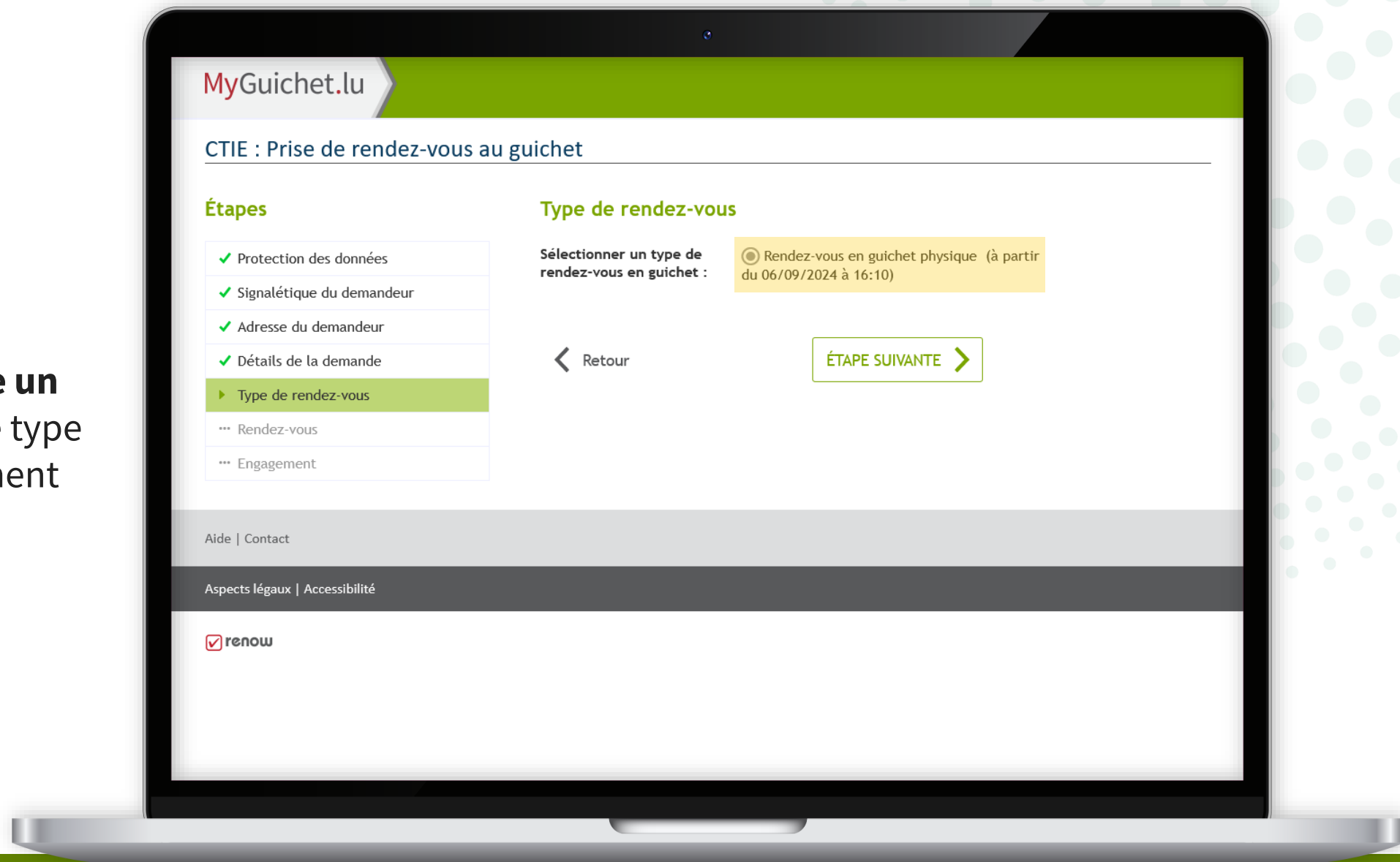
5

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





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



6

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

MyGuichet.lu

CTIE : Prise de rendez-vous au guichet

Étapes

- ✓ Protection des données
- ✓ Signalétique du demandeur
- ✓ Adresse du demandeur
- ✓ Détails de la demande
- ✓ Type de rendez-vous
- ▶ **Rendez-vous**
- ... Engagement

Rendez-vous

Veuillez sélectionner la date et l'heure du rendez-vous parmi les créneaux ci-dessous :

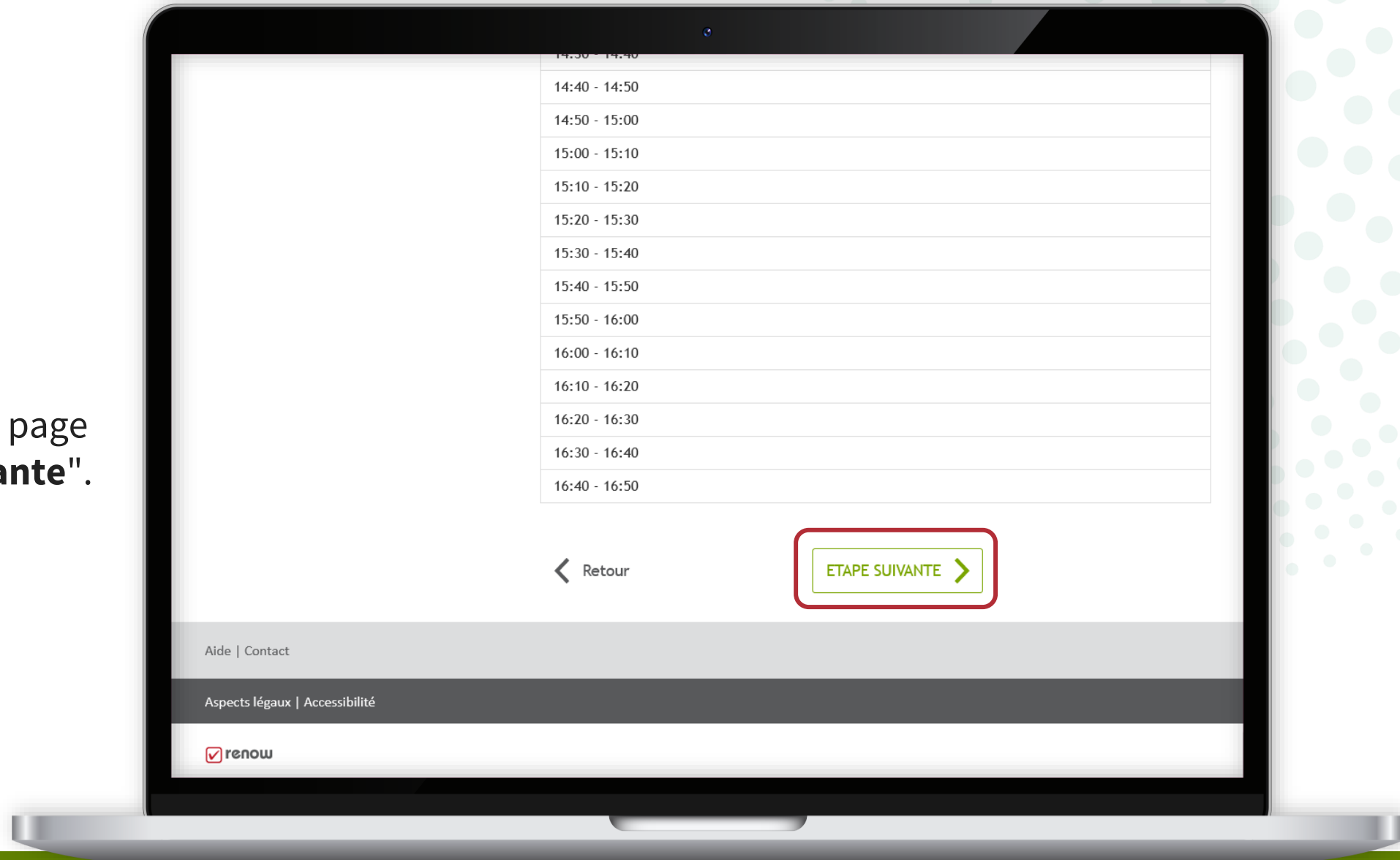
< > Aujourd'hui 7 - 13 oct. 2024

lundi 7 octobre 2024

- 08:15 - 08:25
- 08:30 - 08:40
- 08:45 - 08:55
- 09:00 - 09:10**
- 09:15 - 09:25
- 09:30 - 09:40
- 09:45 - 09:55
- 10:00 - 10:10
- 10:15 - 10:25
- 10:30 - 10:40
- 10:45 - 10:55
- 11:00 - 11:10

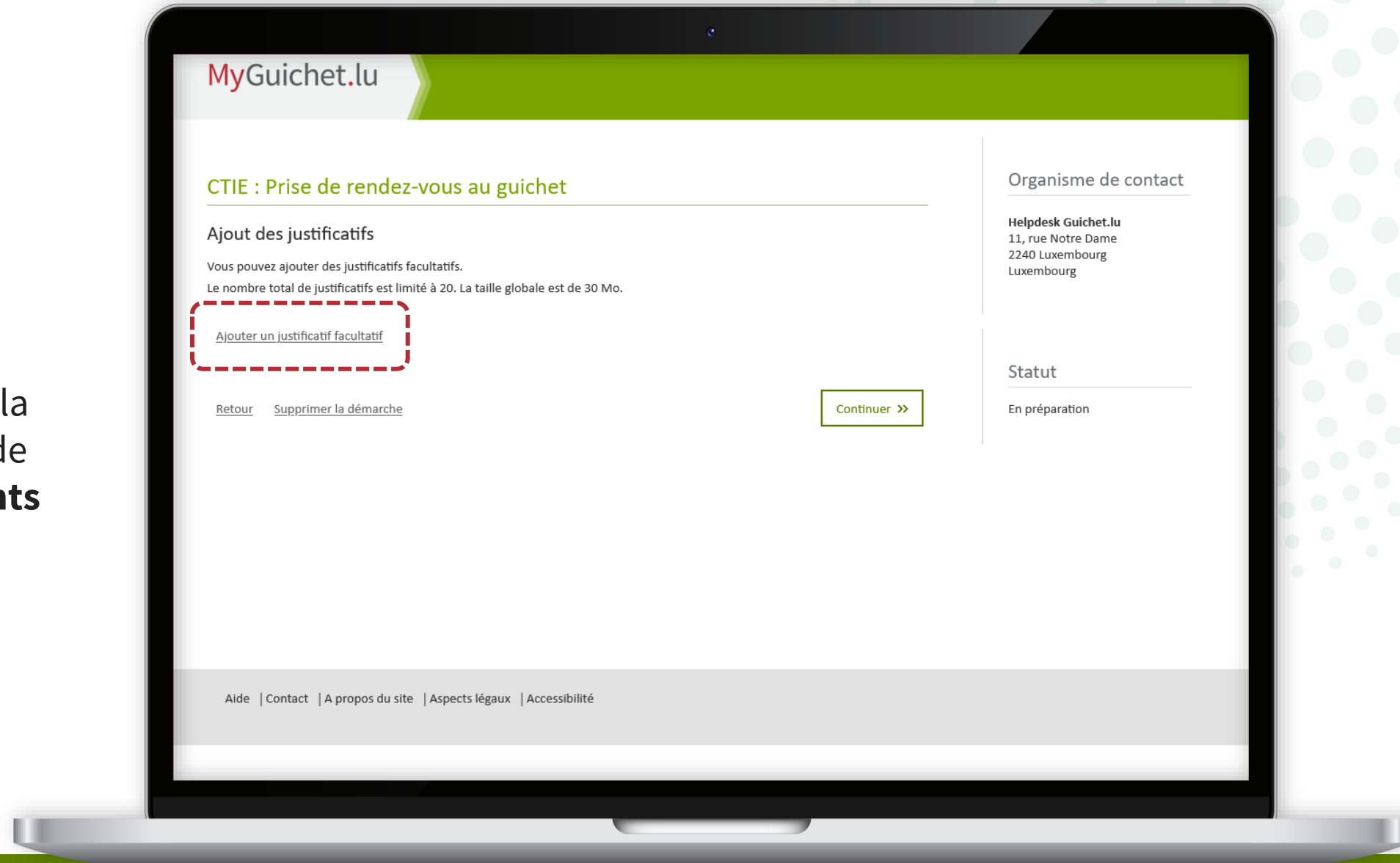
7

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





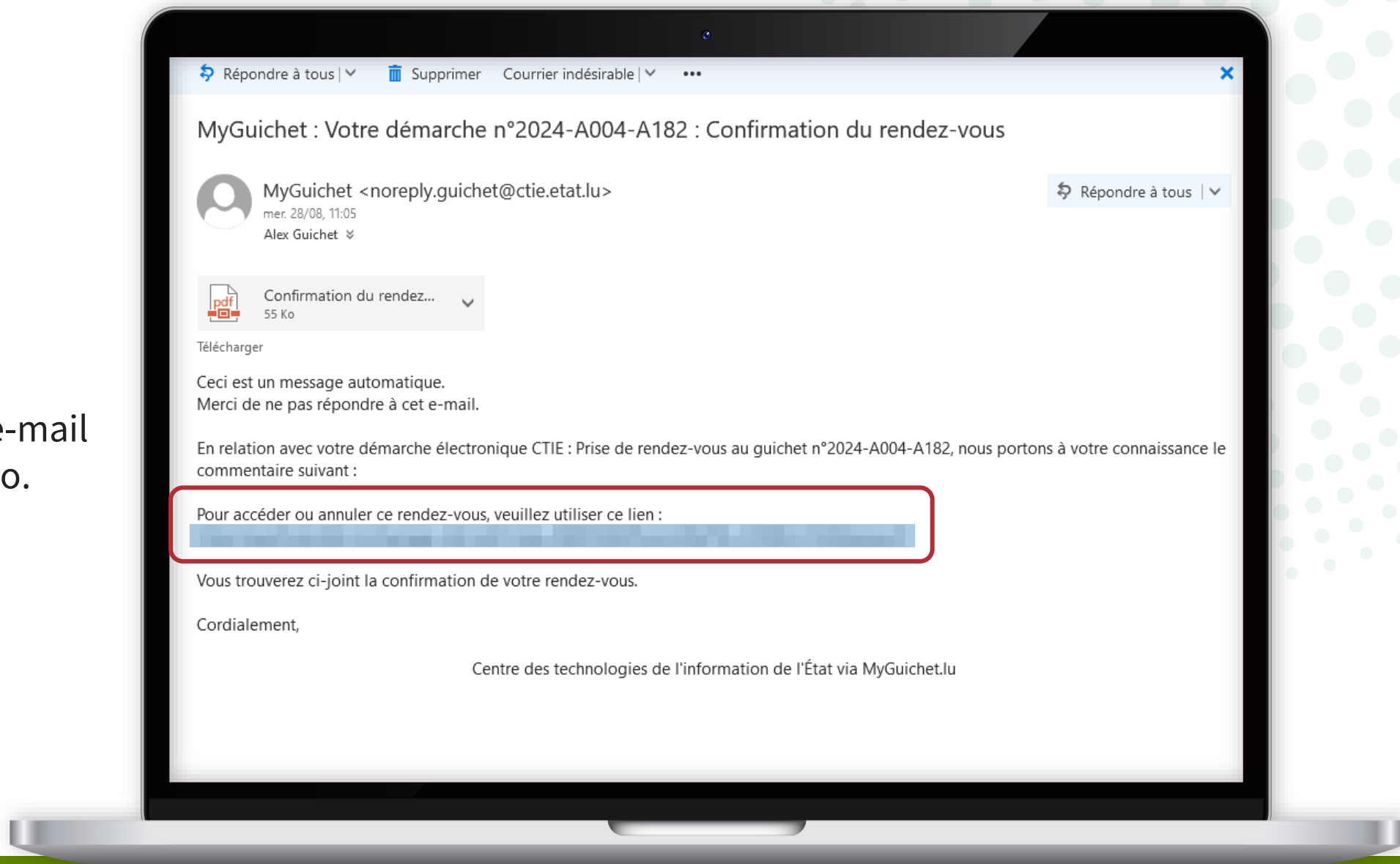
Avant de transmettre la démarche, vous avez déjà la possibilité, à cette étape, de **télécharger des documents** relatifs à votre demande.





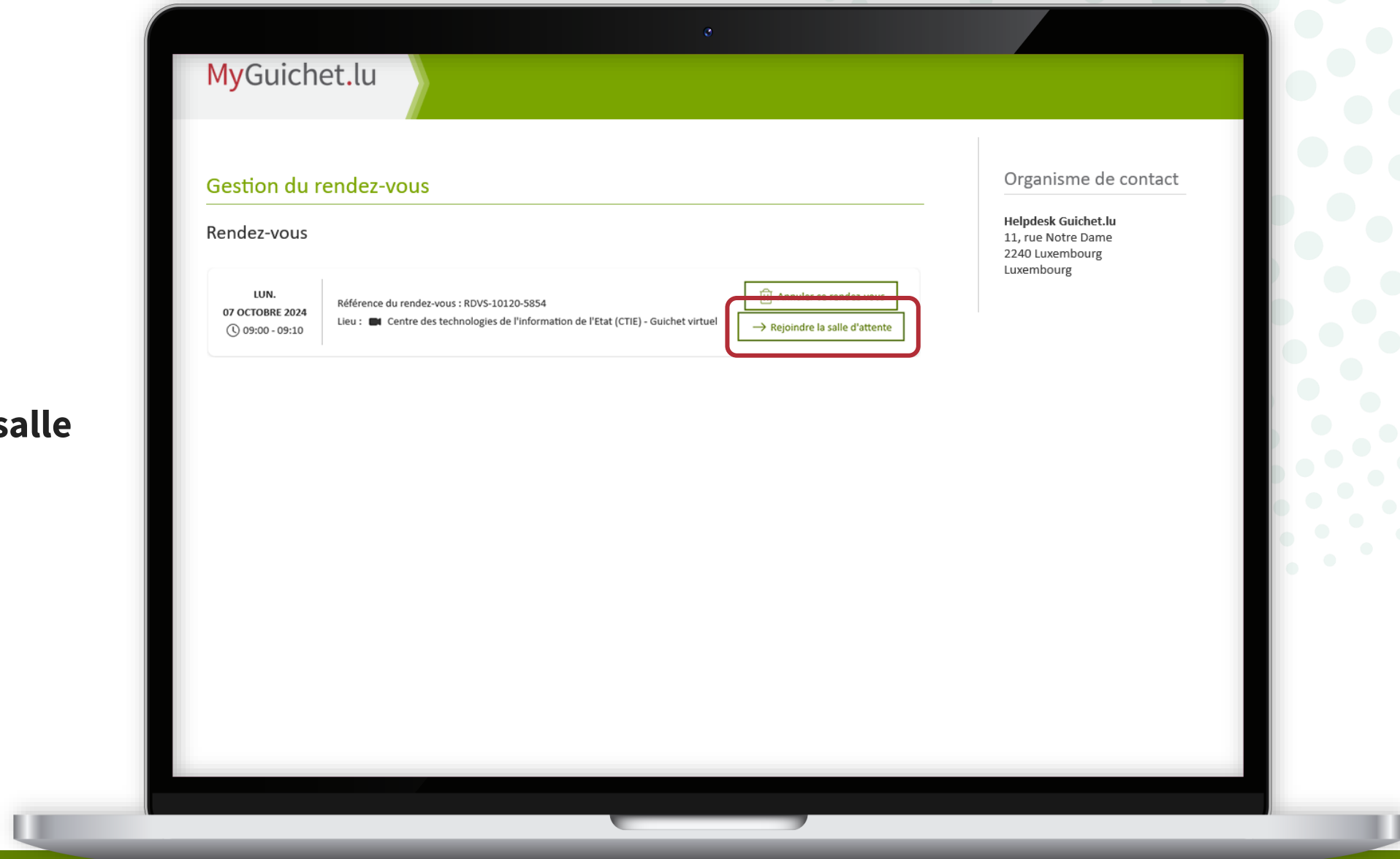
Après avoir transmis la démarche, vous recevrez un **e-mail automatique** confirmant votre rendez-vous.

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



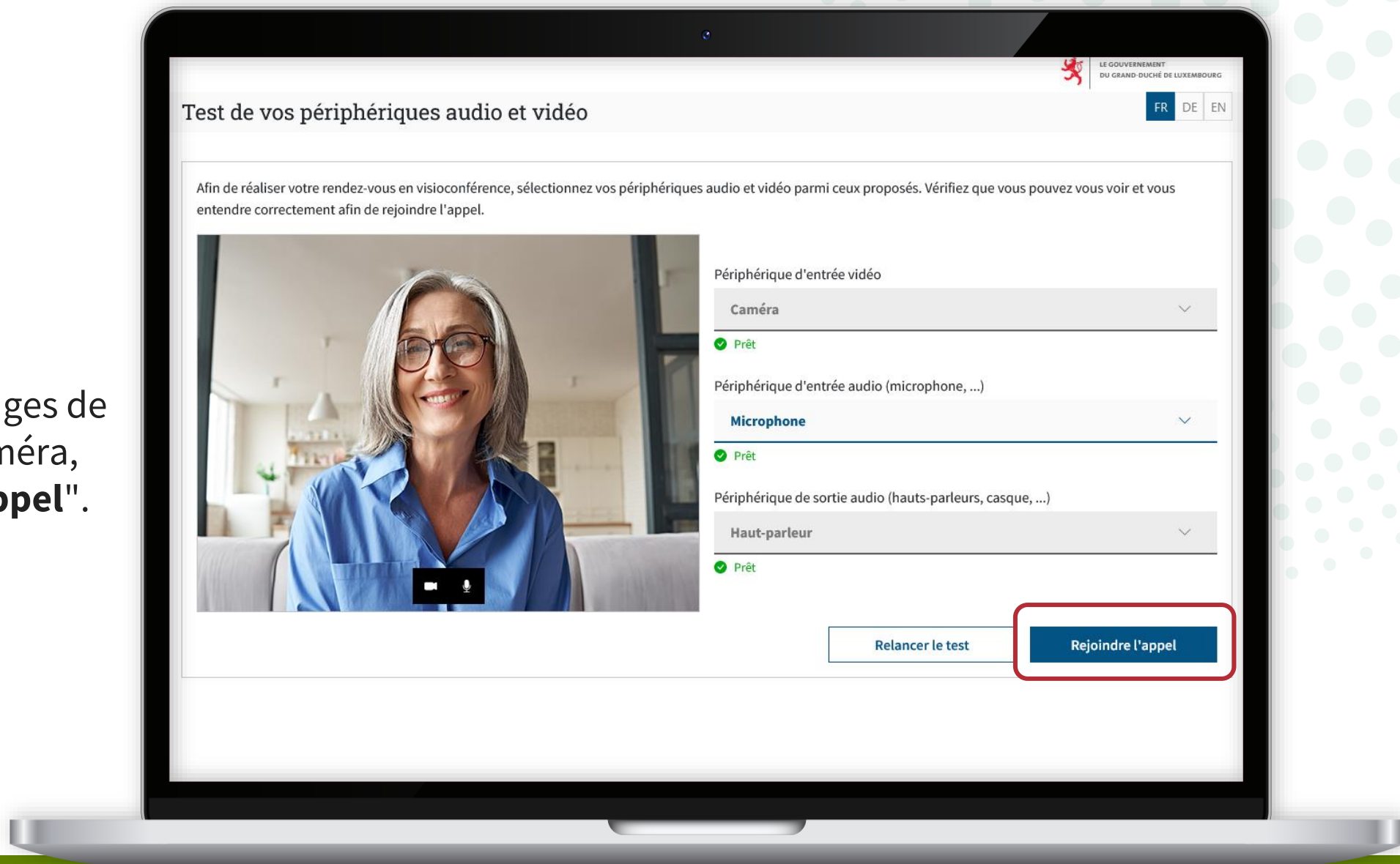
9

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



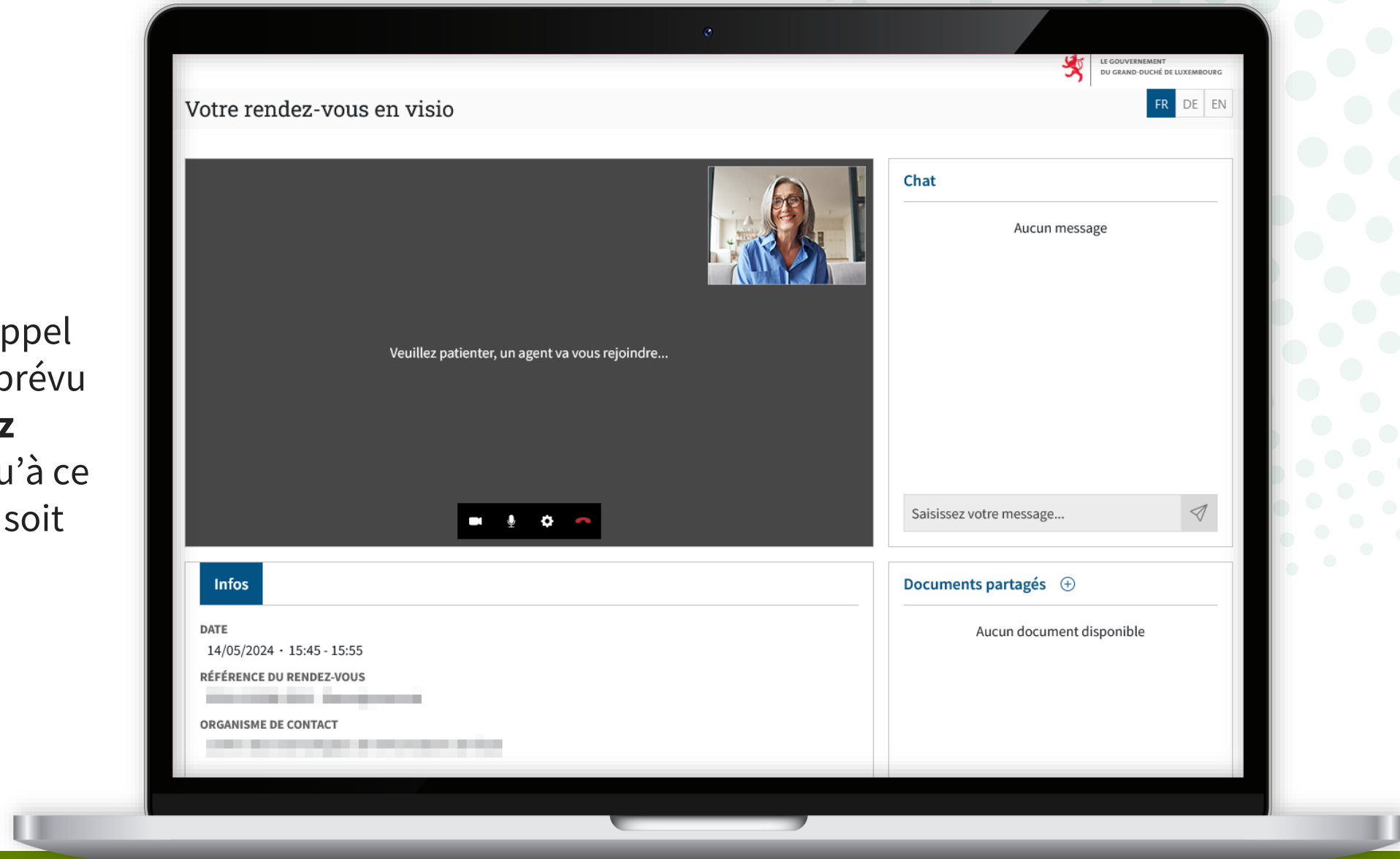
10

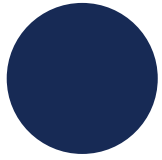
Après avoir vérifié les réglages de votre micro et de votre caméra, cliquez sur "**Rejoindre l'appel**".



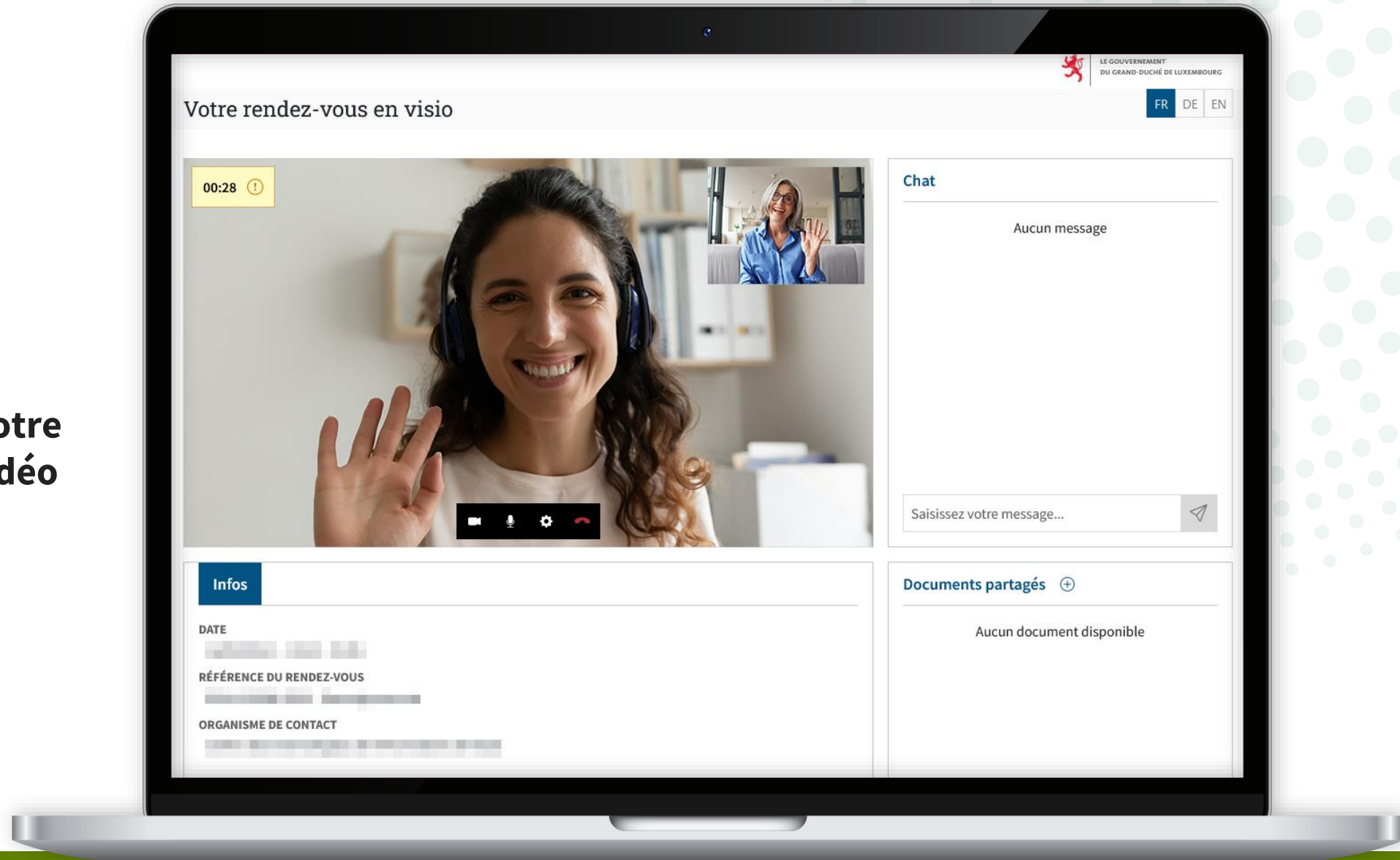


Lorsque vous êtes dans l'appel vidéo un peu plus tôt que prévu (max. 15 minutes), **veuillez patienter un instant** jusqu'à ce que l'agent·e du Helpdesk soit également connecté·e.





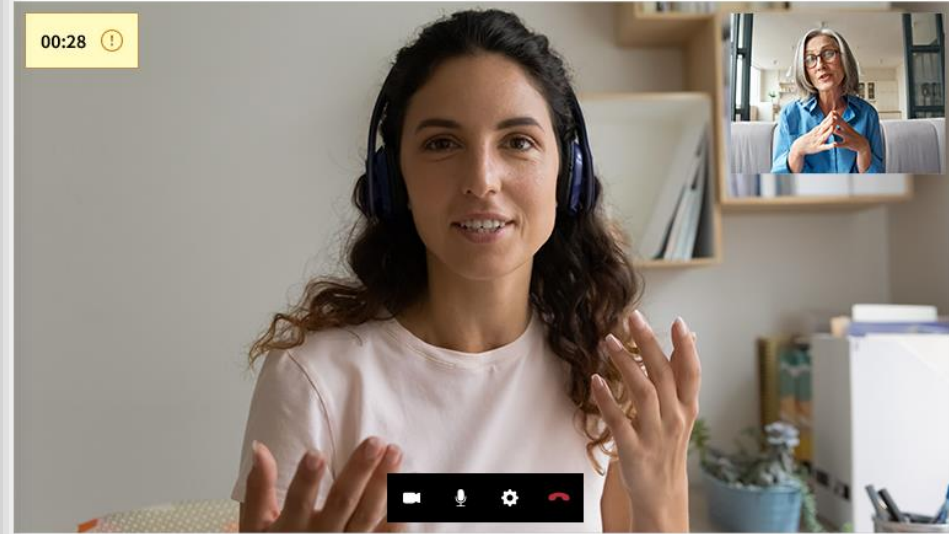
Une fois que l'agent·e du Helpdesk vous a rejoint, **votre rendez-vous par appel vidéo peut commencer !**



Votre rendez-vous en visio

FR DE EN

00:28 ⓘ



Video call interface showing a woman with a headset in the main window and a smaller window of another participant. The main window shows a woman with dark hair wearing a white t-shirt and a blue headset, smiling and gesturing with her hands. The smaller window shows an older woman with glasses and a blue top. At the bottom of the main window, there are icons for video, microphone, settings, and end call.

Chat

Bonjour !

Vous 15:50

Bonjour ! Comment puis-je vous aider ?

15:51

Saisissez votre message...

Infos

DATE
[REDACTED]

RÉFÉRENCE DU RENDEZ-VOUS
[REDACTED]

ORGANISME DE CONTACT
[REDACTED]

Documents partagés +

Aucun document disponible

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





Guichet.lu

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



Éditeur responsable :

Centre des technologies de l'information de l'État (CTIE)

ctie
....

Date de dernière mise à jour :

10 septembre 2024