

Rapport explicatif

accompagnant le projet d'ordonnance sur le guichet virtuel, du

XX.XX.XXXX

En bref

L'ordonnance sur le guichet de cyberadministration a été adoptée le 15 mai 2017, alors que le guichet virtuel n'était pas encore en exploitation. Cinq ans plus tard, un toilettage s'impose afin de tenir compte des enseignements et des expériences acquises en conditions réelles. Sous l'angle formel, il est proposé d'abroger l'ordonnance sur le guichet de cyberadministration et de la remplacer par une nouvelle ordonnance sur le guichet virtuel. Ce changement n'a toutefois pas d'influence pratique. Il est principalement motivé pour des raisons de cohérence et de systématique. Parmi les changements de fond qui sont apportés, on note une meilleure structuration de l'acte, l'introduction d'une gouvernance autour du guichet virtuel, une meilleure prise en compte des aspects techniques et des précisions apportées concernant l'introduction et la prise en charge de nouvelles prestations.

1. Introduction

Le développement de la cyberadministration survenu au cours des dernières années a amené de nombreux changements, non seulement au niveau des processus mis en place, mais aussi de la façon que nous avons de les percevoir et de les codifier. Les premiers actes adoptés dans ce domaine l'ont été sur la base uniquement d'hypothèses, alors que la cyberadministration n'existait pas encore vraiment. Le canton de Fribourg a même joué un rôle de pionnier : les actes qui ont été adoptés en 2016 et en 2017 ont été parmi les premiers dans ce domaine en Suisse et ont été repris par d'autres cantons qui les ont complétés et améliorés sur la base des expériences accomplies.

Adoptée le 15 mai 2017, l'ordonnance sur le guichet de cyberadministration (OGCyb ; RSF 184.13) a posé les fondements sur lesquels le guichet virtuel a pu se construire jusqu'à atteindre son niveau d'aujourd'hui. Mais comme elle a été adoptée avant même que le guichet virtuel ne soit mis en exploitation, elle contient logiquement certaines lacunes. Cinq ans après son adoption, un toilettage s'impose. Les modifications proposées se basent sur une demi-décennie d'expérience depuis la mise en service du guichet virtuel. Elles apportent certains correctifs, certaines précisions et certaines nouveautés pour permettre au guichet de poursuivre son essor.

2. Grandes lignes du projet

Par rapport à la législation actuelle sur le guichet virtuel, le projet amène des changements à la fois de forme et de fond.

Sous l'angle formel, les changements apportés sont les suivants :

> *Remplacement de l'actuelle ordonnance sur le guichet de cyberadministration (OGCyb) par une nouvelle ordonnance sur le guichet virtuel (OGV).* Avec la transformation de l'ancienne loi du 2 novembre 2016 sur le guichet de cyberadministration (LGCyb) en une nouvelle loi-cadre loi du 18 décembre 2020 sur la cyberadministration (LCyb ; RSF 184.1), il a paru préférable de ne pas répéter le terme « cyberadministration » dans un acte d'exécution. Dans la mesure où d'autres actes d'exécution seront à l'avenir adoptés sur le fondement de la LCyb, il importe que le terme « cyberadministration » reste un terme générique. En outre, l'expression « guichet virtuel » est celle consacrée à l'article 3 let. e LCyb. D'un point de vue systématique, la reprise de cette expression s'impose au niveau de l'ordonnance qui lui est dédiée.

> *Refonte complète du texte de l'OGCyb.* Formellement, le projet proposé correspond à une révision totale de l'actuelle OGCyb. Ce n'est pas seulement le titre de l'acte qui est modifié, mais sa structure et une grande partie de son contenu. Par rapport à l'OGCyb, le texte proposé est subdivisé en plusieurs sections présentées de manière logique et ordonnées par thèmes. Il est aussi complété et précisé sur plusieurs aspects. Mis ensemble, ces deux éléments devraient contribuer à faciliter la compréhension et la mise en application de l'ordonnance. Ils amènent au texte une densité normative adéquate : ils tiennent compte à la fois du niveau de la norme et des besoins de ses destinataires et permettent d'apporter des solutions concrètes à des problèmes qui demeuraient jusqu'ici sans réponse.

Au niveau du fond, les principaux changements apportés sont les suivants :

> *Redéfinition des obligations des usagers et des usagères du guichet (art. 3).* La liste des obligations des usagers et des usagères du guichet virtuel a été précisée et complétée. Elle correspond à celle qu'on retrouve dans la législation des autres cantons disposant de règles semblables.

> *Refonte de la procédure relative à l'inscription des personnes morales et des autres catégories d'organisations reconnues (art. 6).* L'inscription des personnes morales et des organisations sur le guichet virtuel est un processus complexe. Il faut, en particulier, s'assurer que les personnes physiques procédant à cette inscription disposent des droits de représentation nécessaires pour cela. La nouvelle procédure mise en place prévoit l'intervention de différentes autorités qui seront chargées des vérifications requises en fonction du type d'organisation concernée.

> *Adoption de nouvelles règles sur la gestion du consentement (art. 7).* Conformément à l'article 5 LCyb, le principal motif justificatif à la délivrance de prestations via le guichet virtuel est le consentement de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. La réglementation actuelle ne contient néanmoins aucune règle sur la manière dont ces consentements sont gérés et conservés. Selon le projet, toute personne disposera d'un historique de ses consentements où elle pourra notamment révoquer les consentements qu'elle a donnés pour des prestations de durée. Quant à la preuve du consentement, sa gestion incombe à l'unité administrative compétente à raison de la matière.

> *Introduction d'une nouvelle section consacrée aux prestations électroniques (sec. 4).* On trouve sur le guichet deux catégories de prestations électroniques : les services de base sur lesquels s'appuient les services administratifs en ligne et les services administratifs en ligne qui correspondent aux prestations ordinaires de l'administration mais au format électronique. La nouvelle section 4 établit les différentes responsabilités par rapport à chaque catégorie de prestations électroniques et détermine leur processus d'adoption.

> *Introduction d'une nouvelle section consacrée aux moyens d'identification électroniques (sec. 5).* Les dispositions relatives à l'utilisation des moyens d'identification électroniques sont complétées et augmentées afin de mieux exploiter tout le potentiel de ceux-ci en terme de sécurité.

> *Prise en considération de l'expérience utilisateur et des besoins en matière d'accessibilité (art. 19).* Dans le but d'offrir un accès le plus convivial et large possible aux prestations du guichet virtuel, la Chancellerie définira des règles à suivre en matière de ligne graphique et de *design*.

3. Incidences financières et en personnel

Dès lors qu'il se situe dans le prolongement de l'actuelle OGCyb, l'acte proposé n'a pas d'incidences financières propres. Comme c'est le cas actuellement, les projets de cyberadministration liés au guichet virtuel doivent à chaque fois faire l'objet d'une analyse individuelle qui en détermine les conséquences financières au cas par cas.

En revanche, le texte proposé indique dorénavant clairement que ce sont les unités administratives, elles-mêmes, qui sont responsables des prestations qu'elles veulent mettre sur le guichet. Cela implique qu'elles conduisent les analyses préalables nécessaires tant du point de vue technique que juridique avec un appui du Service de l'informatique et des télécommunication (ci-après : SITel) pour les aspects techniques. Avant de poursuivre, ces analyses devront être vérifiées et validées par les Directions concernées. Il en découle naturellement une certaine charge de travail pour les unités administratives et les Directions. Ce mode de fonctionnement n'a cependant rien de surprenant et correspond globalement à la répartition standard du travail et des responsabilités au sein de l'administration tel qu'elle résulte de la loi du 16 octobre 2010 sur l'organisation du Conseil d'Etat et de l'administration (LOCEA ; RSF 122.0.1). La transversalité dans laquelle s'inscrit le guichet virtuel ne saurait avoir pour effet de reporter le travail des unités administratives spécialisées et de leur Direction sur la Chancellerie d'Etat qui ne dispose ni des ressources, ni des compétences pour réaliser le travail des Directions.

4. Incidences sur la répartition des tâches entre l'Etat et les communes

Le projet n'a pas d'incidences en tant que tel sur la répartition des tâches entre l'Etat et les communes. Dans la mesure où le guichet virtuel de l'Etat est mis à la disposition des communes pour qu'elles puissent y ajouter leurs propres prestations dans le cadre du projet

DIGI-FR, l'article 11 du projet fixe néanmoins certaines règles concernant cette collaboration. Comme pour les unités administratives de l'Etat (cf. § 3), il appartient aux communes de définir quelles nouvelles prestations elles veulent développer et de mener les analyses préalables nécessaires. L'Association des communes fribourgeoises (ACF) désignera un organe ou une personne chargée de valider le contenu de ces analyses (cf. art. 11 al. 3, 2^e phr.). Pour le reste, l'ajout de nouvelles prestations communales est réglé au moyen d'une convention.

5. Conformité au droit supérieur

Le projet est conforme au droit supérieur. Toutefois, certaines dispositions à l'image des articles 4, 7 et 16 ainsi que celles figurant à la section 4 du projet touchent ou sont susceptibles de toucher à des aspects du droit de la protection des données. Elles ont, pour cette raison, fait l'objet d'une attention particulière. Les réponses apportées répondent aux exigences attendues dans ce domaine. Le cas échéant, il en sera également tenu compte dans le cadre de l'exécution proprement dite de l'ordonnance.

6. Commentaire des dispositions

Article 1^{er}

Le guichet virtuel est une infrastructure complexe qui requiert, d'une part, des compétences de gestion et de gouvernance et, d'autre part, des ressources et des compétences techniques pointues. Forte de plusieurs années d'expérience, la présente ordonnance maintient et poursuit la bonne collaboration mise en place entre la Chancellerie et le SiTel. Par rapport au texte actuel, le projet précise toutefois mieux la répartition des responsabilités entre les deux organes en tenant compte de la pratique existante et de l'ordonnance du 28 juin 2021 sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information de l'Etat.

Article 2

Cet article énonce de manière descriptive les principales fonctions du guichet virtuel.

Article 3

Quand bien même l'accès au guichet virtuel est, de manière générale, ouvert à tout le monde sans restriction, les usagers et les usagères sont néanmoins tenus à certaines obligations en lien avec celui-ci. Ces obligations minimales servent à assurer le bon fonctionnement du guichet et sa sécurité tant sous l'angle technique que juridique. Elles n'appellent pas de commentaires particuliers. La question de l'acquisition d'un moyen d'identification reconnu prévue à l'alinéa 1, let. c est évoquée plus en détails à l'article 16.

Article 4

Lorsqu'une personne souhaite se créer un compte sur le guichet virtuel, elle est tenue de fournir un certain nombre de données nécessaires à son identification. Ces données sont

comparées avec celles du Référentiel cantonal ou, à défaut, avec d'autres registres de base officiels. En cas de divergence, la personne est invitée à corriger les données inexacts qu'elle a introduites ou, alors, à entreprendre les démarches nécessaires pour procéder officiellement à la correction de ses données. Ce système contribue à la fois à améliorer la sécurité du guichet et la qualité des données en main de l'administration. Ce processus complexe est en cours d'élaboration. Les fonctionnalités nécessaires à son fonctionnement seront introduites progressivement.

Article 5

Pour différentes raisons, il peut arriver qu'une personne ne souhaite pas ou ne soit pas en mesure d'accomplir certaines démarches sur le guichet virtuel par elle-même. Dans ce cas, elle peut se faire représenter par une personne de son choix (al. 1). Le guichet offre deux solutions de représentation :

– Via une fonctionnalité du guichet, l'utilisateur ou l'utilisatrice peut décider d'octroyer à un tiers des pouvoirs de représentation à condition que ce tiers dispose lui aussi d'un compte sur le guichet. Dans ce cas, l'utilisateur ou l'utilisatrice conserve le contrôle absolu sur les pouvoirs de représentation ayant été octroyés. La procuration peut être générale ou limitée à certaines procédures ; elle peut, en outre, être révoquée à tout moment directement depuis le guichet (al. 2).

– Dans des cas particuliers, notamment pour les prestations qui se prêtent le plus à une représentation par un ou une mandataire professionnel-le, le guichet peut autoriser le dépôt d'une copie d'une procuration écrite (al. 3).

Le processus par lequel une personne confère à une autre le pouvoir de la représenter doit être suffisamment sûr. En particulier, l'identité du représentant ou de la représentante doit avoir été confirmée (al. 4). En pratique, la représentation ne pourra être activée que si tant l'utilisateur ou l'utilisatrice que le représentant ou la représentante ont formellement accepté cette situation.

Le dernier alinéa évoque la question de la représentation légale. Ce sujet étant, par nature, complexe il ne peut pas être traité intégralement ici et requerra même certains cas d'application préalables avant de développer une pratique cohérente. Grâce à cette disposition, des solutions pourront, avec l'expérience, être introduites afin de satisfaire aux besoins des populations concernées. Cela ne pourra cependant se faire que par étapes.

Article 6

Le guichet virtuel est ouvert tant aux personnes physiques qu'aux personnes morales et aux autres organisations reconnues. Le processus d'inscription de ces entités est cependant plus complexe que celui prévu pour des personnes physiques. Une personne morale ou une organisation ne peut, en effet, pas agir elle-même mais uniquement par l'entremise d'une personne physique. Or il faut s'assurer que les personnes physiques qui déclarent agir au nom d'une personne morale ou d'une organisation disposent pour cela des droits requis (al. 1).

La procédure mise en place prévoit la conclusion d'un contrat écrit entre un représentant ou une représentante autorisé-e et un organe désigné qui sera chargé de vérifier les informations fournies et de valider l'inscription. En principe, les représentants autorisés sont les personnes qui disposent du droit de signature sur la personne morale ou l'organisation concernée. Leur concours ne sera toutefois nécessaire qu'au moment de l'inscription. Par la suite, elles peuvent déléguer leurs droits à une autre personne. La gestion des droits peut être réglée directement depuis le guichet virtuel (al. 2).

Il reviendra à la Chancellerie de fixer en détail le processus à suivre et de désigner les organes chargés de la validation de l'inscription. Selon les projections qui ont été faites, les organes pressentis pour se charger de cette tâche sont le Registre du commerce pour les entreprises qui y sont inscrites, les préfetures pour les communes, le Service de l'agriculture pour les exploitations agricoles ainsi que d'autres en fonction des projets qui seront mis en œuvre.

Article 7

Selon l'article 5 LCyb, les traitements de données personnelles nécessaires en vue de la délivrance de la prestation ou du service demandé requièrent le consentement libre et éclairé de la personne concernée. Dans ce cas, le guichet virtuel indique quelles données sont nécessaires au traitement d'une demande électronique. En fonction de cette information, l'utilisateur ou l'utilisatrice est libre de poursuivre ou d'interrompre la demande de prestation (al. 1, 1^{ère} phr.).

Pour les traitements de données sensibles ou dans lesquels une tierce personne intervient, un consentement exprès est exigé. L'exigence d'un consentement exprès pour ce genre de situation correspond au nouveau standard de la protection des données. L'utilisateur ou l'utilisatrice recevra une information complémentaire appropriée à la situation. Pour poursuivre la demande de prestation, l'utilisateur ou l'utilisatrice devra alors consentir expressément au traitement de ses données dans une interface créée pour ça. Conformément à l'article 11 al. 2, il incombe à l'organe responsable de la prestation de veiller à la mise en place de cette exigence (al. 2).

Tout utilisateur ou utilisatrice dispose depuis son compte d'un tableau de bord qui lui permet de voir et de gérer les consentements qu'il ou elle a donnés. À tout moment, il ou elle a la possibilité de révoquer un consentement, lorsque celui-ci est toujours actif (al. 3). En revanche, les consentements qui s'épuisent avec la délivrance de la prestation ne peuvent naturellement plus être révoqués. Les consentements donnés qui ne sont plus actifs disparaissent du tableau de bord si la personne concernée supprime son historique ou automatiquement après une période de deux ans.

Il existe deux catégories de prestations : les prestations qui s'exécutent une fois avec la remise d'un dérivable (p. ex. : la remise d'un permis de pêche, une annonce de déménagement via edéménagement) et les prestations durables qui, une fois activées, permettent à l'utilisateur ou à l'utilisatrice de monitorer une situation (p. ex. : les acomptes

d'impôts). Pour cette deuxième catégorie de prestations, le projet fixe la durée de validité du consentement à 24 mois. Passé ce délai, l'utilisateur ou l'utilisatrice sera invité à renouveler son consentement faute de quoi la prestation sera automatiquement désactivée. La désactivation de la prestation entraîne la suppression des données qui lui sont liées.

Au-delà de ce délai, le guichet virtuel ne conserve pas la preuve du consentement. Elle est transmise à l'organe responsable de la prestation pour laquelle il a été donné. Comme c'est à ce dernier qu'il appartiendra, le cas échéant, d'apporter la preuve du consentement en cas de litige, il s'agit d'une donnée qui lui appartient en propre. Pour cette raison, il doit prendre les mesures adéquates à sa conservation, fixer son délai de conservation et s'assurer de sa suppression le moment venu (al. 5).

Article 8

Cet article énonce les règles relatives à la clôture, au blocage et à la suppression d'un compte sur le guichet virtuel.

La clôture d'un compte à la demande de l'utilisateur ou de l'utilisatrice entraîne sa suppression immédiate ainsi que de son contenu (al. 1).

La révocation du droit d'utiliser le compte en cas de comportement abusif ainsi que son blocage sont des mesures temporaires et réversibles (al. 2 et 3). Une fois le compte réactivé, l'utilisateur ou l'utilisatrice retrouve celui-ci dans le même état qu'avant la mesure.

La Chancellerie peut décider de supprimer le compte d'un utilisateur ou d'une utilisatrice, lorsque celui-ci est depuis longtemps inactif ou qu'il ne répond plus aux exigences techniques requises (al. 4). Cela est généralement le cas lorsque le ou la titulaire du compte omet durant une longue période de procéder aux améliorations demandées. Un compte devenu vulnérable constitue un risque non seulement pour son titulaire mais, plus largement aussi, pour l'ensemble du système. C'est pourquoi il se justifie de le supprimer.

Qu'elle intervienne à la demande de l'utilisateur ou de l'utilisatrice, ou à l'initiative de la Chancellerie, la suppression d'un compte est toujours précédée d'un message qui indique que l'ensemble des données et des documents contenus sur le compte seront définitivement supprimés. Il en va de la responsabilité du ou de la titulaire du compte de prendre les mesures utiles pour mettre les données qui lui sont toujours nécessaires en lieu sûr et, le cas échéant, pour poursuivre hors ligne les procédures qui sont encore en cours sur le guichet virtuel.

Article 9

Comme toute plateforme en ligne, le guichet virtuel a ses propres conditions générales d'utilisation (ci-après : CGU). Leur contenu est toutefois limité par le principe de la légalité selon lequel les activités de l'Etat sont régies avant tout par la loi. Elles ne peuvent ainsi pas dépasser un certain cadre, mais se limitent pour l'essentiel à rappeler et à préciser certains éléments prévus dans la LCyb ou son ordonnance d'exécution.

Dans tous les cas, tout changement important dans les conditions générales d'utilisation du guichet virtuel doit obtenir l'approbation de la Commission de cyberadministration de l'Etat (ci-après : CoCyb) (al. 1). Par rapport à la situation actuelle, le préavis de l'Autorité de la transparence, de la protection des données et de la médiation n'est, en revanche, plus requis. Cette procédure de double vérification est trop lourde au regard des limites au contenu des CGU, qui ont été évoquées ci-dessus.

Une fois adoptées, les nouvelles CGU sont ensuite communiquées aux usagers et aux usagères pour qu'ils les acceptent. Dans sa configuration actuelle, le guichet virtuel ne peut plus être utilisé tant que les nouvelles CGU n'ont pas été acceptées (al. 3). Vu le rôle très secondaire des CGU dans le fonctionnement et l'organisation du guichet et la procédure mise en place pour leur validation, le risque d'un consentement donné sous la contrainte semble très peu probable.

Article 10

Le guichet virtuel propose différentes catégories de services. Les services de base du guichet virtuel sont les services à partir desquels sont développés d'autres services administratifs en ligne ou grâce auxquels d'autres services administratifs en ligne peuvent fonctionner (al. 1). La disposition en cite quelques exemples à titre indicatif (al. 2). Elle confie surtout la responsabilité de ces services conjointement à la Chancellerie et au SITel. En pratique, les services de base sont, le plus souvent, demandés par la Chancellerie et développés puis maintenus par le SITel.

Article 11

Les services administratifs en ligne représentent une offre de services administratifs disponibles depuis n'importe où sur Internet 24h/24, 7j/7. Ils permettent à un organe de l'Etat ou à une autorité de traiter une affaire pour laquelle elle est compétente de façon électronique avec un effet juridiquement contraignant. Contrairement aux services de base, les services en ligne sont rattachés à des tâches spécifiques de l'Etat que la loi attribue à un organe, à une autorité ou à un organisme clairement défini ; ils se matérialisent généralement sous la forme d'une décision, d'une autorisation, d'un permis ou d'une attestation que seul l'organe désigné par la loi est compétent pour prononcer ou délivrer.

Au vu des particularités propres à chaque service administratif, il est clair que seuls les organes et les autorités compétents à raison de la matière sont en mesure de mener les réflexions et les travaux nécessaires au déploiement d'un nouveau service sur le guichet virtuel ainsi qu'à son suivi (al. 2). Ils bénéficient néanmoins dans cette tâche d'un appui technique important fourni par le SITel. L'organe responsable a le statut de responsable du traitement au sens de la législation sur la protection des données. En fonction des circonstances et de la participation d'autres organes, cette responsabilité peut néanmoins être partagée sur certains aspects avec d'autres participants au traitement.

Dans un souci de qualité, les Directions sont tenues d'examiner la conformité à la loi des nouveaux services administratifs en ligne venant de leur giron avant qu'ils puissent être mis en exploitation sur le guichet (al. 3). Cette surveillance est conforme à l'article 60 al. 2 LOCEA. Les services administratifs en ligne des communes devront quant à eux être approuvés par un organe ou une personne spécialement désignée ou mandatée à cette fin par l'ACF. Il s'agit ici d'une nouveauté dont le but est d'améliorer la gouvernance autour du guichet virtuel. Même si tout incident a pu jusqu'ici être évité, il est apparu que certaines prestations avaient été mises en ligne alors qu'elles n'étaient pas totalement conformes aux exigences légales. Le Secrétariat de cyberadministration ne comptant pas de juriste, il ne lui est pas possible de procéder lui-même à un examen des nouvelles prestations. Avec l'introduction de cet examen préalable, on évite la survenue de futurs problèmes et on améliore la qualité de la cyberadministration au sein de l'Etat.

Il découle des alinéas 4 et 5 qu'il revient à la CoCyb la compétence de fixer l'ordre de priorité du développement et du déploiement des nouveaux services administratifs en ligne. La CoCyb étant composée notamment d'un ou d'une membre de chaque Direction, d'un représentant ou d'une représentante des préfectures et d'un représentant ou d'une représentante des communes, cette répartition devrait garantir de ne léser aucune partie, même si des choix devront forcément parfois être opérés.

En matière de financement, le projet poursuit la logique instituée dans le cadre du projet DIGI-FR avec les communes. Les services de bases et les prestations cantonales sont à la charge du canton. Les prestations communales sont à la charge des communes. Le Conseil d'Etat peut toutefois prévoir un soutien financier initial aux communes pour les aider dans leurs démarches de digitalisation.

Article 12

Certains services administratifs en ligne peuvent être soumis à des exigences particulières telles que l'âge de l'utilisateur ou de l'utilisatrice, son statut marital, son lieu de domicile ou d'autres critères tenant à sa situation personnelle. Si elles existent, ces conditions doivent être formulées de manière transparente par l'organe compétent à raison de la matière au moyen de conditions générales de vente qui sont consultables sur le guichet virtuel (al. 1).

Si un utilisateur ou une utilisatrice n'est pas éligible à une prestation, il ou elle en est informé-e. Afin d'écartier tout risque de discrimination, il ou elle peut demander que l'unité administrative compétente rende une décision susceptible de recours. Cette voie de droit n'est pas nouvelle, mais correspond à un cas d'application de l'article 110a du CPJA. Alternativement, l'autorité administrative peut aussi examiner si un motif particulier ne justifie pas d'autoriser quand même l'accès au service demandé (al. 2).

Article 13

Cet article énonce les données que le guichet virtuel conserve sur chaque utilisateur ou utilisatrice. Toutes ces données sont nécessaires soit à des fins techniques, soit à des fins

d'identification, soit à des fins de preuve, soit afin de donner suite aux demandes déposées par l'utilisateur ou l'utilisatrice.

Article 14

Cet article indique la durée de conservation des données traitées de manière différenciée par catégorie de données.

Article 15

Certaines prestations proposées dans le guichet virtuel sont exécutées de manière dynamique et automatisée (« prestations interactives »). En cas d'activation, la prestation est exécutée directement dans le guichet et peut être suivie en tout temps au moyen d'un tableau de bord (« *dashboard* »).

Pour être en mesure d'être exécutées, ce type de prestations implique néanmoins la transmission de données « métier » de l'organe prestataire directement dans le guichet. Elles sont alors hébergées dans un répertoire séparé du guichet virtuel appelé service de base « eStore ». Les données affichées dans le guichet sont cependant exclusivement fournies par le métier qui en est responsable. Elles peuvent être modifiées par l'utilisateur ou l'utilisatrice. Le guichet ne modifie lui-même aucune donnée. Comme, dans ce cas, le guichet virtuel traite ces données au nom et pour le compte de l'organe administratif compétent à raison de la matière, il agit sur mandat de ce dernier. Juridiquement, cela se traduit par la conclusion d'une convention de sous-traitance entre l'organe responsable du guichet et l'organe responsable de la prestation (al. 3). L'organe responsable de la prestation reste, quant à lui, l'organe responsable du traitement. En cette qualité, il lui appartient, notamment, de déterminer la durée de conservation des données dans le service de base « eStore » (al. 5).

Les données personnelles hébergées dans le service de base « eStore » font l'objet de mesures de sécurité très élevées correspondant à l'état le plus haut de la technique. En plus d'être chiffrées, elles sont entièrement dissociées des données permettant d'identifier la personne concernée (al. 4). Concrètement, cela signifie que les données personnelles identifiantes de la personne concernée telles que son nom, son prénom et sa date de naissance sont conservées dans une base de données séparée des données dites « métiers » (p. ex. : les données fiscales). Ainsi, à supposer qu'un individu non autorisé pénètre dans la base de données qui contient les données « métier », il ne sera pas en mesure de rattacher ces données à la personne à laquelle elles se rapportent.

Les cas d'utilisation du service de base « eStore » sont strictement limités. En particulier, « eStore » n'a pas pour vocation de remédier aux problèmes de performance des bases de données métiers en fournissant un espace de stockage à des données qui devraient être hébergées sur les infrastructures de l'autorité responsable. L'objectif d'« eStore » est uniquement de fournir une expérience utilisateur la plus adéquate et simple possible.

Comme cela a toujours été indiqué, le guichet a pour objectif d'assurer l'échange de données entre la population et l'économie d'un côté et l'administration de l'autre.

Article 16

La nécessité d'un moyen d'identification électronique pour se connecter au guichet virtuel n'est pas contestée. Cela est nécessaire pour des raisons techniques et de sécurité. Il est vrai, cependant, que le choix de la SwissID fait par le Conseil d'Etat a suscité certaines critiques qui semblent néanmoins s'être quelque peu apaisées entretemps.

Depuis le refus par le peuple en mars 2021 de la loi fédérale sur l'identité électronique (loi eID), le canton de Fribourg, comme les autres cantons, sont dans l'attente de la nouvelle loi fédérale qui sera adoptée en remplacement de celle rejetée par le peuple. Très attendue, l'adoption puis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi eID n'est cependant pas prévue avant quatre à cinq ans. Or il n'est tout simplement pas possible d'attendre. Le Conseil d'Etat a, par conséquent, dû se rabattre sur une solution alternative au moins jusqu'à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi. A ce moment-là, il fera à nouveau le point et définira la stratégie à poursuivre. Pour cette raison, que le contrat conclu concernant la SwissID est limité à cinq ans.

Le Conseil d'Etat a fixé la fin de l'année comme date limite pour terminer la migration vers la SwissID. A la fin de ce délai, les comptes qui n'auront pas migré devront être supprimés. Pour des raisons évidentes de coûts et de ressources disponibles, il n'est, en effet, pas possible pour l'Etat de maintenir l'exploitation en parallèle de deux solutions de connexion au guichet. La migration se fait cependant de manière progressive. Les usagers et les usagères n'ayant pas encore procédé à la migration sont informés à intervalle régulier de la nécessité de le faire, sur la manière de procéder mais aussi des conséquences si la migration n'est pas faite.

L'ancienne disposition prévoyait que le ou les moyens d'identification électroniques devaient être proposés au Conseil d'Etat conjointement par la Chancellerie et le SITel. Cette solution était cependant contraire à l'article 29 al. 2 LOCEA qui réserve le droit de faire des propositions au Conseil d'Etat aux Directions et à la Chancellerie ; par ailleurs elle ne correspondait pas vraiment non plus à la réalité. La nouvelle disposition prévoit dorénavant que la proposition proviendra à l'avenir de la Direction des finances (ci-après : la DFin) en collaboration avec la CHA. La DFin organisera les discussions nécessaires avec le SITel.

Article 17

Les exigences en matière d'identification peuvent varier en fonction du type de service demandé. Certains services, plus sensibles, peuvent exiger un niveau d'identification plus élevé impliquant une vérification en personne de l'utilisateur ou de l'utilisatrice. D'autres services peuvent, en revanche, se contenter d'un niveau d'identification plus faible réalisé entièrement en ligne. Il reviendra à chaque organe proposant un service sur le guichet virtuel de définir le niveau d'identification requis pour la prestation proposée (al. 1).

En prévoyant un simple alignement sur la norme eCH-170 (al. 2), le Conseil d'Etat renonce à déléguer une compétence législative à l'association eCH, ce que la Constitution et la LOCEA ne lui permettraient de toute manière pas. Mais il fait en sorte de s'aligner sur les normes et les standards applicables en Suisse tout en conservant une certaine marge de manœuvre.

Article 18

En tant qu'organe de gestion du guichet virtuel, la Chancellerie s'efforce de veiller à l'expérience utilisateur et à l'accessibilité au contenu du guichet virtuel par toutes les couches de la population. C'est pourquoi il importe que les instructions qu'elle établit dans ce domaine soit respectées par tous les organes partenaires. Dernièrement, la Chancellerie a initié une collaboration avec la Fédération suisse des aveugles et Pro Infirmis afin d'améliorer la qualité des prestations fournies par le biais du guichet virtuel pour cette couche de la population. En plus des audits techniques, le focus est mis sur l'expérience utilisateur avec des tests en situation réelle.

Article 19

Cet article qui découle de l'article 6 al. 5 LCyb n'appelle pas de commentaire particulier.

Article 20

Cet article n'appelle pas de commentaire particulier.

Article A3-3 de l'ordonnance sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information (RSF 122.96.11)

Cette modification vient concrétiser l'article 11 al. 4.