

CHA / Projet du 2.11.2022

Ordonnance sur le guichet virtuel (OGV)

du ...

Actes concernés (numéros RSF):

Nouveau: **184.13**
Modifié(s): 122.96.11
Abrogé(s): 184.13

Le Conseil d'Etat du canton de Fribourg

Vu la loi du 18 décembre 2020 sur la cyberadministration (LCyb);
Vu le préavis de la Commission de la cyberadministration du xx;
Sur la proposition de la Direction des finances et de la Chancellerie d'Etat,

Arrête:

I.

1 Dispositions générales

Art. 1 Organes responsables

¹ La Chancellerie d'Etat est l'organe de gestion stratégique du guichet. Elle coordonne le développement, la mise en place et le suivi des nouvelles prestations.

² Le développement, l'entretien, l'exploitation et l'évolution techniques du guichet sont du ressort du Service de l'informatique et des télécommunications (ci-après: SITel) conformément à l'ordonnance sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information.

Art. 2 Fonctions du guichet

¹ Le guichet virtuel présente notamment les fonctions suivantes:

- a) transmission de requêtes sous forme électronique aux autorités;
- b) réception de la correspondance administrative sous forme électronique;
- c) commande et obtention de documents officiels sous forme électronique;
- d) accomplissement des obligations de déclaration et d'annonce par voie électronique.

2 Compte électronique**Art. 3** Obligations des usagers et usagères

¹ La personne qui crée un compte sur le guichet virtuel est tenue:

- a) d'insérer et de tenir à jour les données la concernant par le biais du guichet ou, dans le cas d'une personne morale ou d'une organisation, les données relatives à celle-ci;
- b) de prendre toutes les précautions nécessaires afin d'éviter qu'une tierce personne ne puisse utiliser ses moyens d'identification et de signature électroniques;
- c) de disposer d'un moyen d'identification reconnu au sens de l'article 16;
- d) d'accepter les conditions générales d'utilisation du guichet virtuel (contrat d'utilisation).

² La personne qui craint une utilisation abusive de ses droits avertit immédiatement l'organe de support du guichet virtuel. Celui-ci fait bloquer le compte concerné et prend, au besoin, les mesures d'investigation nécessaires.

³ La personne qui accède involontairement à des données alors qu'elle n'y est pas dûment autorisée s'engage à les traiter de manière confidentielle, à ne pas les utiliser à d'autres fins et, le cas échéant, à les détruire. Elle en informe l'organe de gestion du guichet.

Art. 4 Identification des personnes physiques

¹ Le système informatique compare les données que la personne fournit pour s'identifier avec celles du Référentiel cantonal ou, à défaut, d'autres registres officiels.

² En cas de divergence, il signale les erreurs constatées à l'utilisateur ou à l'utilisatrice et l'invite à corriger sa saisie ou à entreprendre les démarches nécessaires pour actualiser les données requises.

Art. 5 Représentation des personnes physiques

¹ La personne qui dispose d'un compte électronique et veut conférer à d'autres personnes le pouvoir de la représenter et d'effectuer par le biais du guichet des transactions en son nom et pour son propre compte octroie une procuration au bénéficiaire au moyen de la fonctionnalité prévue à cet effet.

² La procuration peut être générale ou limitée à certaines procédures. L'utilisateur ou l'utilisatrice peut révoquer les droits de représentation à tout moment. Tant que la procuration dure, il ou elle est responsable de toutes les actions réalisées par le représentant ou la représentante.

³ Dans des cas particuliers, le guichet virtuel peut demander le dépôt d'une copie d'une procuration écrite.

⁴ Le représentant ou la représentante doit être clairement identifié-e et doit disposer d'un compte ainsi que de son propre moyen d'identification électronique.

⁵ Les règles en matière de représentation légale et les éventuelles restrictions dans le choix des représentants et représentantes ou des mandataires prévues par la législation spéciale demeurent réservées.

Art. 6 Inscription des personnes morales et autres catégories d'organisations reconnues

¹ Une personne physique peut créer un compte sur le guichet virtuel au nom d'une personne morale ou d'une autre organisation reconnue aux conditions suivantes:

- a) elle dispose d'un compte personnel sur le guichet virtuel;
- b) elle dispose des droits de représentation sur l'organisation en question.

² L'inscription se fait au moyen d'un contrat d'utilisation passé entre la ou les personnes autorisées à représenter l'organisation et l'organe désigné pour valider l'inscription. Le contrat d'utilisation peut prévoir que des employé-e-s ou des tierces personnes seront autorisés à agir au nom et pour le compte de l'organisation. Le cas échéant, il mentionne la personne qui est habilitée à gérer ces autorisations.

³ Pour chaque catégorie d'organisation, la Chancellerie désigne l'organe responsable de la validation de l'inscription. Une confirmation est adressée au siège de la personne morale ou de l'organisation concernée.

⁴ Pour le surplus, la procédure d'inscription est réglée par la Chancellerie d'Etat au moyen d'une directive.

Art. 7 Consentement

¹ Il y a consentement lorsque l'utilisateur ou l'utilisatrice, après avoir été clairement informé-e des données nécessaires à la délivrance de la prestation demandée, poursuit sa demande.

² Pour les traitements de données sensibles ou externalisés hors du périmètre de l'Etat, un consentement exprès est exigé. Le respect de la mise en place de cette exigence est de la responsabilité de l'autorité administrative responsable de la prestation.

³ L'utilisateur ou l'utilisatrice peut gérer les consentements qu'il a donnés depuis le guichet virtuel. Il dispose à cet effet d'un historique de l'ensemble de ses consentements.

⁴ Les consentements récoltés pour activer une prestation durable sont valables au maximum 24 mois. Ils doivent ensuite être renouvelés.

⁵ La preuve du consentement est conservée par l'autorité responsable de la prestation, qui en fixe la durée de conservation.

Art. 8 Clôture, blocage et suppression du compte

¹ Tout utilisateur ou utilisatrice peut à tout moment et sans indiquer de motif demander la clôture de son compte sur le guichet virtuel. La suppression du compte est immédiate. Un compte clôturé ne peut pas être réactivé.

² En cas de contravention aux règles d'utilisation du guichet ou d'autre forme d'abus, l'autorisation d'utilisation est révoquée. La décision est, si possible, précédée d'un avertissement.

³ En cas de nécessité, notamment s'il y a lieu de craindre des abus, l'organe de gestion du guichet prend des mesures provisionnelles, par exemple en faisant bloquer temporairement l'autorisation d'accès.

⁴ Un compte électronique peut être supprimé après un préavis de deux mois si :

- a) le compte est inactif depuis plus de trente-six mois;
- b) le compte ne répond plus aux exigences techniques requises.

⁵ L'utilisateur ou l'utilisatrice qui annonce la clôture de son compte ou qui reçoit un préavis de clôture de son compte est informé-e que ses données seront définitivement supprimées au terme du délai imparti. Il lui appartient de prendre les mesures utiles pour conserver les données dont il ou elle a besoin et/ou pour poursuivre les procédures qui sont encore en cours.

Art. 9 Changement des conditions d'utilisation

¹ Tout changement important des conditions générales d'utilisation est préalablement validé par la Commission de cyberadministration de l'Etat.

² En cas de changement des conditions générales d'utilisation, chaque usager et usagère est invité-e à accepter les nouvelles conditions. Tant que les nouvelles conditions n'ont pas été acceptées, l'utilisation du guichet peut être restreinte ou bloquée.

3 Prestations électroniques

Art. 10 Services de base

¹ Le guichet virtuel propose de manière progressive des services de base facilitant le déploiement et le fonctionnement des services administratifs en ligne.

² Sont notamment des services de base proposés par le guichet:

- a) un module de paiement en ligne;
- b) un vérificateur de l'authenticité d'un document établi au format électronique;
- c) un système d'échange sécurisé de données;
- d) une fonctionnalité de suivi des demandes en cours;
- e) un répertoire de stockage des données séparé et hautement sécurisé;
- f) des outils spécifiques servant à la fourniture de prestations communales.

³ La responsabilité des services de base incombe à la Chancellerie conjointement avec le SITel.

Art. 11 Services administratifs en ligne

¹ Le guichet virtuel propose de manière progressive une offre de services administratifs en ligne correspondant aux prestations de l'administration cantonale et des communes.

² La responsabilité et le support des services administratifs en ligne incombe à l'autorité administrative compétente. Elle bénéficie de l'appui technique du SITel. L'autorité administrative est, en outre, responsable du traitement au sens de la législation sur la protection des données.

³ Tout nouveau service en ligne sur le guichet virtuel est soumis à l'approbation préalable de la Direction concernée qui vérifie que celui-ci respecte les bases légales applicables. Pour les prestations communales, l'organe d'approbation est désigné ou mandaté par l'Association des communes fribourgeoises (ci-après: l'ACF).

⁴ Au niveau cantonal, l'ajout d'un nouveau service administratif en ligne suit les règles concernant la gestion des projets informatiques prévues dans l'ordonnance sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information de l'Etat. La Commission de cyberadministration (ci-après: la CoCyb) tient une feuille de route des prestations et en fixe l'ordre de priorité.

⁵ Pour les prestations communales, l'ajout de nouvelles prestations est réglé au moyen d'une convention établie entre l'Etat et les communes représentées par l'ACF dans le cadre du programme DIGI-FR. La CoCyb intègre les prestations communales dans sa feuille de route.

⁶ L'ajout et la gestion de prestations communales sur le guichet virtuel sont financés par les communes. Le Conseil d'Etat peut toutefois prévoir un soutien financier initial limité dans le temps.

Art. 12 Services soumis à des exigences particulières

¹ Le droit d'accéder à certains services peut être soumis à des exigences particulières au moyen de conditions générales de vente. La fixation et le contrôle de ces exigences incombent à l'autorité administrative responsable du service.

² Si l'accès est refusé, la personne concernée en est informée par un message, si possible électronique, brièvement motivé. Elle peut demander que l'unité administrative compétente rende une décision au sens du code de procédure et de juridiction administrative ou examine si un motif particulier justifie néanmoins de lui autoriser l'accès au service.

4 Données du guichet virtuel

Art. 13 Annuaire des usagers et usagères

¹ Aux fins d'exploitation du guichet virtuel, il est créé un annuaire des usagers et usagères pouvant contenir les informations suivantes:

- a) les données de base de la personne récoltées au moment de son inscription;
- b) l'identifiant de la personne concernée relatif à son compte;
- c) l'identificateur cantonal de la personne et, si nécessaire, son numéro AVS au sens de la législation sur l'assurance-vieillesse et survivants;
- d) l'historique de ses transactions;
- e) l'historique de ses paiements;
- f) les données relatives au contrat et aux conditions générales ainsi que les habilitations liées à son compte (procurations, rôles par domaine d'activité, etc.);
- g) les autres données personnelles fournies volontairement;

- h) les documents et messages correspondant aux prestations demandées.

Art. 14 Délais de conservation des données

¹ Le guichet fournit à la personne concernée un aperçu de l'historique des transactions qu'elle a réalisées au cours des vingt-quatre derniers mois.

² Les autres données de l'annuaire des usagers et usagères sont conservées dans le guichet:

- a) pendant la durée du contrat d'utilisation: les données indiquées à l'article 13 al. 1 let. a, b, c, f et g.
- b) pendant la durée du contrat d'utilisation: les documents et les messages correspondant aux prestations demandées, à moins que la Chancellerie ou l'organe responsable ne définisse une durée de conservation plus courte;
- c) pendant vingt-quatre mois: les données nécessaires à l'établissement de l'aperçu de l'historique;
- d) pendant vingt-quatre mois au maximum: les données de contrôle du fonctionnement du guichet, y compris le traçage des accès des unités administratives aux données du compte;
- e) jusqu'à leur prise en charge par l'application métier, les données personnelles recueillies pour l'exécution de la transaction requise.

³ Au terme de la durée de conservation susmentionnée, les données sont effacées du guichet. Des données techniques anonymisées peuvent toutefois être conservées à des fins statistiques.

⁴ La conservation des autres données du Référentiel cantonal ainsi que la conservation des données traitées par les unités administratives dans le système d'information qui leur est dévolu sont régies par la législation applicable à la procédure concernée et par celle sur l'archivage.

Art. 15 Données liées à l'exécution de prestations interactives

¹ Le guichet virtuel peut conserver et traiter de manière automatisée les données liées à l'exécution et au suivi de prestations offrant à l'utilisateur ou à l'utilisatrice la possibilité d'interagir directement avec celles-ci.

² L'utilisateur ou l'utilisatrice qui désire activer une prestation interactive est informé(e) que ses données personnelles seront conservées et traitées directement dans le guichet virtuel.

³ Lorsqu'il conserve et traite des données pour l'exécution d'une prestation interactive, le guichet virtuel est un sous-traitant de l'autorité administrative responsable de la prestation. Une convention de sous-traitance fixe les obligations de chaque partie.

⁴ Les données sont chiffrées et dissociées des informations permettant d'identifier la personne concernée.

⁵ La durée de conservation des données liées à l'exécution de prestations interactives est définie par l'autorité responsable de la prestation. Les données qui n'ont pas été actualisées sont effacées au plus tard après deux ans.

5 Moyens d'identification électroniques

Art. 16 Moyens d'identification électroniques reconnus

¹ Le ou les moyens d'identification électroniques reconnus pour se connecter au guichet virtuel sont déterminés par le Conseil d'Etat sur la proposition de la Direction des finances en collaboration avec la Chancellerie d'Etat. En fonction des besoins et des solutions disponibles, ils peuvent reposer soit sur une solution développée par les pouvoirs publics, soit sur une solution proposée par un prestataire privé.

² En cas de changement de moyen d'identification électronique, la Chancellerie d'Etat organise, en collaboration avec le SITel, la migration vers le ou les nouveaux moyens retenus. Elle peut impartir un délai aux personnes concernées pour procéder à la migration. L'article 5 al. 4 let. b est applicable.

³ A moins que le Conseil d'Etat n'en décide autrement, les moyens d'identification électroniques reconnus pour le guichet virtuel s'appliquent aussi aux autres plateformes électroniques de l'Etat.

Art. 17 Niveaux de confiance

¹ En fonction de la sensibilité de la prestation proposée, l'autorité administrative responsable définit le niveau de confiance requis pour l'identification de l'utilisateur ou de l'utilisateur.

² Les niveaux de confiance à disposition s'alignent sur ceux prévus par la norme eCH-0170.

³ Le moyen d'identification du niveau de confiance le plus élevé admis sur le plan cantonal peut être utilisé pour toutes les procédures traitées par le biais du guichet, même lorsqu'il n'est pas requis pour la transaction en cause.

6 Dispositions diverses

Art. 18 Expérience utilisateur et accessibilité

¹ Toutes les prestations du guichet virtuel doivent respecter les lignes graphiques ainsi que les prescriptions en matière d'accessibilité définies par la Chancellerie d'Etat.

Art. 19 Avantages

¹ La législation spéciale règle les cas où un avantage est accordé aux personnes physiques ou morales qui procèdent à certaines transactions par le biais du guichet, à condition que l'Etat ou les communes retirent un avantage substantiel de l'utilisation de la voie électronique.

Art. 20 Assistance

¹ Les usagers et usagères bénéficient d'une aide en ligne ou d'une assistance par voie de télécommunication dans les deux langues officielles. L'assistance par voie de télécommunication peut être limitée aux horaires de travail de l'administration cantonale.

II.

L'acte RSF [122.96.11](#) (Ordonnance sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information de l'Etat, du 28.06.2021) est modifié comme il suit:

Art. A3-3 al. 1

¹ La CoCyb a les attributions spécifiques suivantes:

- a1) (*nouveau*) elle fixe l'ordre de priorité des prestations de cyberadministration à développer;

III.

L'acte RSF [184.13](#) (Ordonnance sur le guichet de cyberadministration de l'Etat (OGCyb), du 15.05.2017) est abrogé.

IV.

La présente ordonnance entre en vigueur le 00 mois 0000.

[Signatures]