

Ordonnance sur le guichet virtuel (OGV)

du 20.11.2023 (version entrée en vigueur le 01.12.2023)

Le Conseil d'Etat du canton de Fribourg

Vu la loi du 18 décembre 2020 sur la cyberadministration (LCyb), notamment ses articles 4 à 16 et 34;

Vu l'ordonnance du 28 juin 2021 sur la gouvernance de la digitalisation et des systèmes d'information de l'Etat;

Vu le préavis de la Commission de la cyberadministration du 9 novembre 2023;

Sur la proposition de la Chancellerie d'Etat,

Arrête:

1 Dispositions générales

Art. 1 But

¹ La présente ordonnance fixe les règles d'utilisation du guichet virtuel par la population, l'économie et l'administration.

² Les règles relatives à certaines prestations relevant de la législation fédérale ou intercantonale demeurent réservées.

Art. 2 Organes responsables

¹ La Chancellerie d'Etat (ci-après: la Chancellerie) est l'organe de gestion stratégique du guichet. Elle coordonne son développement ainsi que la mise en place et le suivi des nouvelles prestations. Elle édicte à cette fin les directives nécessaires.

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

Art. 3 Définitions

¹ Au sens de la présente ordonnance, on entend par:

- a) prestation administrative en ligne (ci-après: prestation): la prestation délivrée aux usagers et usagères par l'intermédiaire du guichet virtuel;
- b) prestation continue: la prestation qui s'étale dans le temps et qui peut être activée ou désactivée librement par l'utilisateur ou l'usagère;
- c) service de base: un socle technologique à caractère transversal qui constitue une base commune à plusieurs prestations;
- d) autorité administrative: l'organe, l'unité administrative ou le délégataire d'une tâche publique qui propose ses prestations sur le guichet virtuel;
- e) moyen d'identification électronique: le moyen d'identification personnel qui permet à un usager ou une usagère de s'authentifier afin de pouvoir accéder à une prestation.

Art. 4 Fonctions du guichet

¹ Le guichet virtuel présente notamment les fonctions suivantes:

- a) transmission de requêtes sous forme électronique aux autorités;
- b) commande et obtention de prestations ou de documents officiels sous forme électronique;
- c) accomplissement des obligations de déclaration et d'annonce par voie électronique;
- d) notification des décisions sollicitées au moyen d'une prestation administrative en ligne.

2 Compte électronique**Art. 5** Obligations des usagers et usagères

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

- a) d'introduire 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 sa signature électroniques;
- c) de disposer d'un moyen d'identification reconnu au sens de l'article 22;
- d) d'accepter les conditions générales d'utilisation du guichet virtuel.

² L'utilisateur ou l'utilisatrice qui craint une utilisation abusive de ses droits en avertit immédiatement le SITel. Celui-ci bloque le compte concerné sur le guichet virtuel 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 les détruit et en informe l'autorité administrative compétente ou, si cette dernière n'est pas identifiable, la Chancellerie.

Art. 6 Identification des personnes physiques

¹ Les données que l'utilisateur ou l'utilisatrice fournit pour s'identifier sont comparées avec celles du référentiel cantonal ou, à défaut, d'autres registres officiels.

² En cas de divergence, le système informatique 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.

³ La Chancellerie édicte des directives concernant le processus d'identification des personnes physiques.

Art. 7 Représentation

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 leur octroie une procuration au moyen de la fonctionnalité du guichet prévue à cet effet.

² La procuration peut être générale ou limitée à certaines prestations. L'utilisateur ou l'utilisatrice peut révoquer les droits de représentation à tout moment. Il ou elle est responsable de toutes les actions accomplies par le représentant ou la représentante aussi longtemps que la procuration est valable.

³ Dans des cas particuliers, l'autorité administrative peut demander une procuration sous une forme particulière.

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. 8 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 Chaque personne morale ou organisation reconnue faisant usage du guichet virtuel est responsable de la gestion des autorisations qu'elle accorde et veille notamment à remplacer les personnes qui ne sont plus habilitées à la représenter. L'octroi et le retrait de pouvoirs de représentation ne font l'objet d'aucune validation formelle par les organes responsables du guichet.

⁴ 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 à l'organisation concernée.

⁵ La Chancellerie règle les détails de la procédure d'inscription au moyen d'une directive.

Art. 9 Consentement

¹ Il y a consentement lorsque l'utilisateur ou l'utilisatrice, après avoir été clairement informé-e des données nécessaires pour obtenir une prestation, poursuit sa demande.

² Pour les traitements de données sensibles ou externalisées auprès d'un organisme privé, un consentement exprès est exigé. Le cas échéant, il incombe à l'autorité administrative responsable de la prestation de veiller au respect de cette obligation.

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

⁴ La preuve du consentement est conservée par l'autorité responsable de la prestation, qui décide de la durée de sa conservation.

Art. 10 Clôture, blocage et suppression du compte

¹ Tout usager ou usagère peut à tout moment clôturer son compte sur le guichet virtuel. La suppression du compte est immédiate. Un compte clôturé ne peut pas être réactivé.

² L'accès à un compte peut être bloqué par la Chancellerie, moyennant un court préavis, si:

- a) l'usager ou l'usagère contrevient aux règles d'utilisation;
- b) il y a lieu de craindre des abus.

³ Un compte électronique peut être supprimé après un préavis de trois mois:

- a) automatiquement si le compte est inactif depuis trente-six mois;
- b) par la Chancellerie si le compte ne répond plus aux exigences techniques requises.

⁴ L'usager ou l'usagère qui clôturé son compte ou qui reçoit un préavis de suppression de son compte est informé-e que ses données seront définitivement supprimées au terme du délai annoncé dans le préavis. Il appartient à l'usager ou l'usagère 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.

⁵ Le préavis de blocage ou de suppression du compte est adressé par courrier électronique à l'adresse que l'usager ou l'usagère utilise pour se connecter au guichet virtuel.

Art. 11 Conditions générales d'utilisation

¹ La Chancellerie est compétente pour édicter les conditions générales d'utilisation du guichet virtuel.

² Toute nouvelle version ou modification importante des conditions générales d'utilisation est préalablement présentée à la Commission de cyberadministration de l'Etat (ci-après: la CoCyb).

³ En cas de modification 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.

⁴ Les nouvelles conditions générales d'utilisation sont transmises à l'Autorité de la transparence, de la protection des données et de la médiation pour son information.

3 Services électroniques

Art. 12 Services de base

¹ Le guichet virtuel propose de manière progressive des services de base facilitant le déploiement et le fonctionnement uniformisé des prestations 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 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. En particulier, ils veillent à appliquer les mesures de sécurité adaptées à chaque service.

⁴ La Chancellerie peut édicter, avec le concours du SITel, des règlements concernant le fonctionnement et l'utilisation des services de base.

Art. 13 Prestations administratives en ligne – Disposition commune

¹ Le guichet virtuel propose de manière progressive une offre de prestations correspondant aux prestations des administrations cantonale et communales.

² La responsabilité et l'aide aux usagers et usagères d'une prestation incombe à l'autorité administrative qui la fournit. Celle-ci 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 La mise à disposition de nouvelles prestations suit les règles de standardisation du guichet virtuel établies par la Chancellerie.

Art. 14 Prestations administratives en ligne – Prestations cantonales

¹ La mise en place de toute nouvelle prestation sur le guichet virtuel est soumise à l'approbation préalable de la Direction concernée qui vérifie qu'elle respecte les bases légales applicables. Les unités autonomes au sens de l'article 2 al. 2 OGDSI effectuent elles-mêmes cette vérification.

² L'ajout d'une nouvelle prestation suit les règles concernant la gestion des projets informatiques prévues dans l'OGDSI. La CoCyb tient une feuille de route des prestations et en fixe l'ordre de priorité.

Art. 15 Prestations administratives en ligne – Prestations communales et des associations de communes

¹ La mise en place de nouvelles prestations communales est réglée au moyen d'une convention établie entre l'Etat et les communes. L'organe d'approbation au sens de l'article 14 al. 1 est l'Association des communes fribourgeoises ou tout autre organe qu'elle désigne. La CoCyb intègre les prestations communales dans sa feuille de route.

² 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 d'une durée limitée s'étendant jusqu'au 31 décembre 2026.

³ La mise en place de prestations par l'Etat pour le compte des communes est soumise aux règles concernant la gestion des projets informatiques prévues dans l'OGDSI.

Art. 16 Prestations fournies par des tiers

¹ Une autorité administrative peut proposer des prestations de tiers sur le guichet virtuel au conditions suivantes:

- a) les prestations sont en lien avec l'exécution d'une tâche prescrite par le droit fédéral, cantonal ou communal;
- b) les prestations répondent aux exigences de la législation sur la protection des données et de la sécurité de l'information.

² L'ajout d'une prestation de tiers suit la procédure applicable à l'autorité qui la propose.

Art. 17 Prestations en ligne soumises à des exigences particulières

¹ Le droit d'accéder à certaines prestations peut être soumis à des exigences particulières. Il incombe à l'autorité administrative responsable de les définir, de les rendre accessibles et de s'assurer de leur respect.

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

4 Données du guichet virtuel

Art. 18 Données des usagers et usagères

¹ Aux fins d'exploitation du guichet virtuel, ce dernier traite les données personnelles 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 des transactions et des activités;
- e) l'historique des 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;
- i) la preuve des consentements et les données traitées conformément à ceux-ci;
- j) les données de journalisation (URL, identifiant utilisateur, messages d'erreur, etc).

Art. 19 Délais de conservation des données – Principe

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 données suivantes des usagers et usagères sont conservées dans le guichet:

- a) pendant la durée du contrat d'utilisation: les données indiquées à l'article 18 al. 1 let. a, b, c, f, g et i;
- b) pendant la durée du contrat d'utilisation: les documents et les messages correspondant aux prestations demandées, à moins que la Chancellerie ou l'autorité administrative ne définisse un délai de conservation plus court;
- c) pendant vingt-quatre mois: les données nécessaires pour fournir 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'autorité administrative compétente: les données personnelles recueillies pour l'exécution de la transaction requise;
- f) pendant trente jours: les données de journalisation.

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 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 spéciale et par celle sur l'archivage.

Art. 20 Délai de conservation des données – Cas particulier

¹ Dans des cas particuliers, les données recueillies pour l'exécution d'une prestation spécifique peuvent être conservées dans un service de base du guichet virtuel spécialement conçu à cette attention. Les données sont supprimées dans un délai de trente jours suivant la délivrance ou le refus de la prestation.

² Constituent des cas particuliers les prestations pour lesquelles:

- a) il n'existe pas d'application spécifique et
- b) le développement d'une telle application engendrerait des efforts et des frais disproportionnés.

³ L'utilisation de ce service de base est soumise à l'autorisation de la Chancellerie. Cette dernière tient compte de la situation particulière des communes.

Art. 21 Données liées à l'exécution de prestations continues

¹ Le guichet virtuel peut conserver et traiter de manière automatisée les données liées à l'exécution et au suivi de prestations continues.

² L'usager ou l'usagère qui désire activer une prestation continue est informé-e que ses données personnelles seront conservées et traitées directement dans le guichet virtuel.

³ Les données sont hébergées dans un répertoire séparé et sont chiffrées. La clé de déchiffrement est détenue par l'autorité administrative qui fournit la prestation et par l'organe en charge du support technique.

⁴ Le délai de conservation des données liées à l'exécution de prestations continues est définie par l'autorité administrative qui les fournit. Les données qui n'ont pas été actualisées sont effacées au plus tard après deux ans.

5 Moyens d'identification électroniques

Art. 22 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 et de la Chancellerie. 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 ou une prestataire privé-e.

² En cas de changement de moyen d'identification électronique, la Chancellerie 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 10 al. 3 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 accessibles à la population.

Art. 23 Autorités d'enregistrement

¹ La Chancellerie désigne les autorités en charge de l'enregistrement en tenant compte des exigences propres à chaque type de prestation et de la législation y relative.

Art. 24 Niveaux de confiance

¹ Les niveaux de confiance mis à disposition s'alignent sur les standards en la matière adoptés par les organes faïtiers de la cyberadministration en Suisse.

² L'autorité administrative responsable définit le niveau de confiance minimum requis pour l'identification de l'utilisateur ou de l'utilisatrice en fonction de la sensibilité de la prestation proposée.

³ Les prestations sont accessibles même si le moyen d'identification utilisé est d'un niveau de confiance plus élevé que celui requis.

6 Dispositions diverses

Art. 25 Expérience utilisateur et accessibilité

¹ Toutes les prestations du guichet virtuel doivent respecter les lignes graphiques, les étapes de navigation, les prescriptions concernant l'accessibilité et les autres règles définies par la Chancellerie en matière d'expérience des utilisateurs et des utilisatrices.

Art. 26 Avantages

¹ La législation spéciale règle les cas où un avantage est accordé aux usagers et usagères 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. 27 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 concernée.

7 Dispositions finales

Art. 28 Droit transitoire

¹ Les inscriptions des personnes physiques, des personnes morales et des autres organisations reconnues déjà effectuées sur le guichet virtuel conformément à l'ordonnance du 15 mai 2017 sur le guichet de cyberadministration (OGCyb) restent valables.

Tableau des modifications – Par date d'adoption

Adoption	Élément touché	Type de modification	Entrée en vigueur	Source (ROF depuis 2002)
20.11.2023	Acte	acte de base	01.12.2023	2023_102

Tableau des modifications – Par article

Élément touché	Type de modification	Adoption	Entrée en vigueur	Source (ROF depuis 2002)
Acte	acte de base	20.11.2023	01.12.2023	2023_102