

Guichet unique

Aide en ligne



Aide au démarrage

Version 1.8

20 mars 2018

Contenu

Avant-propos	2
Connexion au Guichet unique.....	2
Code utilisateur et mot de passe.....	2
Carte à numéros	3
Code SMS	4
SuisseID.....	4
Utilisation du Guichet unique	5
Sortir du Guichet unique	5
Divers	5
Contrôle de l'empreinte numérique	5
Support et communication	6
Plates-formes supportées par le Guichet unique	6
Changement de numéro de téléphone mobile.....	6

Avant-propos

En signant le contrat d'utilisation du Guichet unique, vous entrez dans une ère nouvelle de collaboration entre les collectivités publiques neuchâtelaises et leurs usagers et clients.

Le Guichet unique est conçu sur des technologies nouvelles, pour une utilisation optimale, une connexion à haut débit.

Connexion au Guichet unique

Lancez votre navigateur, saisissez l'adresse <http://www.guichetunique.ch> et cliquez sur le bouton **Connexion**. Vous pouvez à tout moment contrôler l'empreinte numérique du Guichet unique (consultez le paragraphe: Contrôle de l'empreinte numérique).

Les codes d'accès au Guichet unique se composent de trois éléments, à savoir le code utilisateur et le mot de passe initial d'une part, et la carte à numéros ou le code SMS d'autre part, selon que vous ayez choisi un mode ou l'autre d'authentification au moment de la signature du contrat Guichet unique.



Si vous avez sélectionné une authentification au moyen d'une carte à numéros et pour des raisons de sécurité, le code utilisateur et le mot de passe initial vous seront envoyés dans un courrier séparé de la carte à numéros.

Si vous le désirez, il vous sera possible de sélectionner un mode d'authentification par code SMS ensuite au moment de la connexion au Guichet unique.



Si vous avez sélectionné une authentification au moyen d'un code SMS lors de la signature du contrat, vous ne recevrez qu'un courrier contenant vos codes d'accès de base (code utilisateur et mot de passe initial). Le code SMS vous étant envoyé au moment de la connexion au Guichet unique sur le numéro de téléphone mobile que vous aurez donné.

Code utilisateur et mot de passe

Saisissez le **code utilisateur** ainsi que votre **mot de passe**.

Veuillez saisir vos données personnelles d'authentification

Code utilisateur

Mot de passe

En vous authentifiant, vous déclarez accepter les conditions générales du Guichet unique.

Continuer → [Mot de passe oublié ?](#)

Validez ensuite votre saisie en cliquant sur le bouton **Continuer**.

Si c'est votre première connexion au Guichet unique, il vous sera alors demandé de changer votre mot de passe initial.

Veuillez changer votre mot de passe

Mot de passe

Confirmer le mot de passe

[Continuer →](#) [Annuler](#)

Votre nouveau mot de passe doit se conformer aux règles suivantes:

- doit faire entre 7 et 20 caractères ;
- doit contenir au moins un caractère qui n'est pas une lettre (un chiffre ou un signe de ponctuation) ;
- doit contenir au moins une lettre minuscule ;
- ne doit pas contenir un caractère répété plus de deux fois à la suite ;
- ne doit pas correspondre aux 3 derniers mots de passe.

Validez ensuite votre saisie en cliquant sur **Continuer**.

Carte à numéros

Saisissez ensuite **le numéro** figurant sur votre carte à numéros correspondant aux références demandées à l'écran et validez votre saisie.

Veuillez saisir le code 016 de votre carte à numéros

Entrez le code à la position **016** de votre carte à numéros.

Il est possible de vous connecter avec votre carte à numéros du Guichet unique ou d'activer l'authentification par code SMS.

Je souhaite activer la connexion par code SMS

[Continuer →](#) [Annuler](#)

Lors de cette étape, il est en outre possible d'activer la connexion par code SMS qui remplacera définitivement votre carte à numéros. Si vous disposez d'un mobile que vous avez toujours sur vous c'est le moyen le plus pratique pour vous connecter au Guichet unique. Cochez alors la case **Je souhaite activer la connexion par code SMS**, le système vous demandera alors de fournir un numéro de téléphone valable pour l'envoi d'un code SMS d'authentification et vous demandera une dernière fois d'utiliser votre carte à numéros.

Veuillez saisir votre n° de téléphone mobile

N° de téléphone mobile

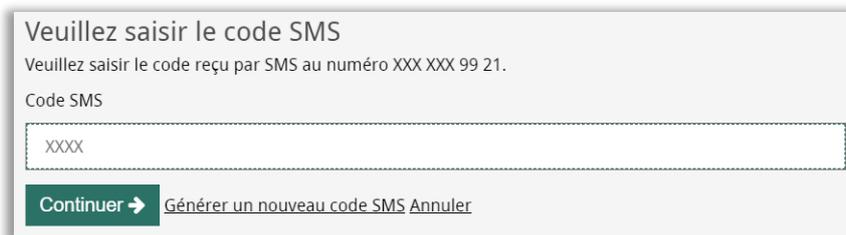
Ex 079 123 45 67

Confirmer le n° de téléphone mobile

[Continuer →](#) [Annuler](#)

Code SMS

Après avoir demandé d'activer la connexion par code SMS lors de l'une de vos connexions au Guichet unique, vous recevrez par SMS sur votre téléphone mobile un code à 4 chiffres que vous devrez entrer en lieu et place du code de la carte à numéros.



Veillez saisir le code SMS
Veillez saisir le code reçu par SMS au numéro XXX XXX 99 21.

Code SMS

Si vous deviez changer de numéro de téléphone mobile, veuillez-vous reporter au chapitre: **Changement de numéro de téléphone mobile.**

SuisseID

La SuisseID est la première preuve d'identité électronique sécurisée en Suisse permettant à la fois une signature électronique valable juridiquement et une authentification sécurisée. Vous trouverez plus d'informations sur Internet à l'adresse <http://www.suisseid.ch>.

Pour activer la connexion avec votre SuisseID, il faut au préalable lier la SuisseID avec votre contrat Guichet unique. Pour ce faire, lancez votre navigateur, saisissez l'adresse <http://www.guichetunique.ch> et cliquez sur le bouton **Connexion**.

Insérez votre SuisseID et entrez votre code PIN puis cliquez sur le bouton **Connecter avec SuisseID**



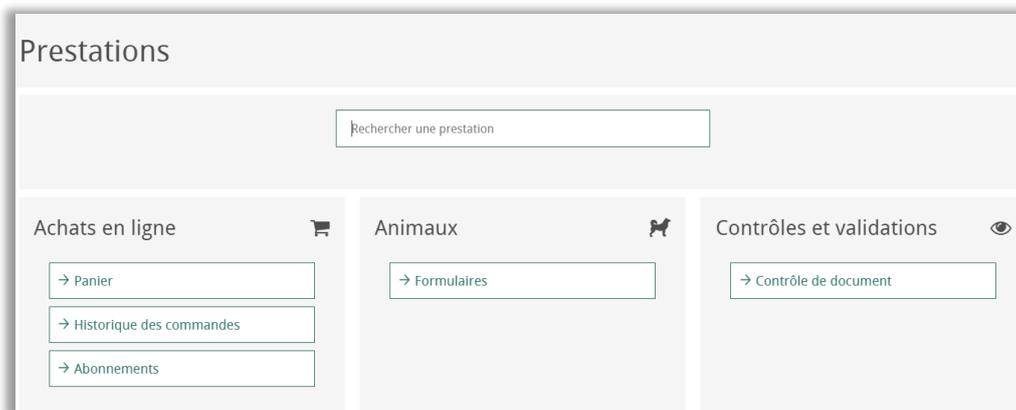
Connexion avec SuisseID
Authentification au moyen de votre SuisseID.
[Connexion avec SuisseID](#)

Si c'est votre première utilisation du Guichet unique avec votre SuisseID, le système vous indiquera que cette SuisseID n'est pas connue.

En suivant le lien **Enregistrement de votre SuisseID pour le Guichet unique**, vous procéderez à une authentification classique (par carte à numéros ou par code SMS, reportez-vous aux chapitres correspondants ci-dessus) en vue d'activer définitivement votre contrat avec votre SuisseID.

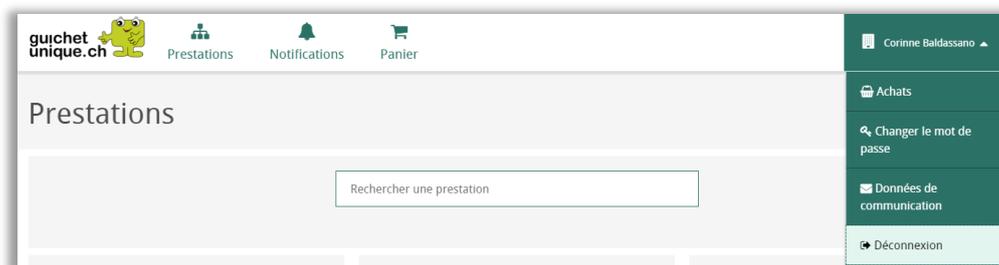
Utilisation du Guichet unique

Depuis la page « Prestations », naviguez dans les prestations qui vous sont proposées. Vous pouvez également rechercher une prestation en particulier, à l'aide de la barre de recherche.



Sortir du Guichet unique

Utilisez impérativement le bouton **Déconnexion** (en haut à droite) pour terminer votre session du Guichet unique. Il ne suffit pas de fermer la fenêtre de votre navigateur !



Pour davantage de sécurité il est prudent de supprimer les cookies et informations temporaires de navigation. Reportez-vous à la documentation de votre navigateur pour de plus amples informations.

Divers

Contrôle de l'empreinte numérique

Ce contrôle permet de certifier que vous êtes connecté sur le bon serveur de la République et Canton de Neuchâtel.

Lancez votre navigateur, saisissez l'adresse <http://www.guichetunique.ch> puis, avec Internet Explorer, cliquez sur le cadenas dans la barre d'adresse et ensuite cliquez sur **Afficher les certificats** pour vérifier la validité du certificat.

Issued to: www.guichetunique.ch

Issued by: GeoTrust DV SSL CA - G3

Valid from 12. 10. 2016 **to** 13. 10. 2019

Consultez ensuite dans l'onglet **Détails** la rubrique **Empreinte numérique**. Les chiffres doivent correspondre à ceux présentés ci-dessous (voir également à ceux imprimés sur la carte de vote).

77 9d 5f 35 87 72 e1 e1 a3 f8 b3 c3 b5 46 15 2b

Avec Firefox, ou tout autre navigateur, reportez-vous à la documentation de votre logiciel pour de plus amples informations.

Support et communication

En cas de problème technique veuillez utiliser le [formulaire en ligne](#) à cet effet.

En cas de problème administratif, envoyez un courriel à info@guichetunique.ch, La communication avec les utilisateurs du Guichet unique se fait par messagerie électronique partant de l'hypothèse que le Guichet unique sera utilisé en priorité en dehors des heures de travail de l'administration.

Plates-formes supportées par le Guichet unique

Pour connaître toutes les plates-formes supportées par le Guichet unique, consultez le site <http://www.guichetunique.ch> sous la rubrique [Configuration requise](#).

Changement de numéro de téléphone mobile

Si vous changez de numéro de téléphone mobile et que vous avez sélectionné un mode d'authentification par code SMS, vous ne pourrez dès lors plus vous connecter au Guichet unique. Il vous faut alors prendre contact avec la Chancellerie d'Etat qui vous communiquera les modalités de changement de numéro de téléphone mobile.