

CHANCELLERIE D'ÉTAT

1. DISPOSITIONS LÉGALES

La loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU), du 28 septembre 2004, et son règlement d'exécution (RELSU), du 22 décembre 2004, régissent les présentes conditions générales.

2. LES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES NEUCHÂTELOISES

L'État de Neuchâtel gère le Guichet unique. La chancellerie d'État en assure la gestion administrative, notamment les aspects contractuels avec les usagers et usagers (personnes physiques ou personnes morales agissant pour elles-mêmes) et les client-e-s (personnes physiques ou personnes morales agissant, sur mandat, pour un tiers). Le service informatique de l'Entité neuchâteloise en tant qu'exploitant gère, quant à lui, l'infrastructure technique du Guichet unique.

Les partenaires sont les autorités cantonales et communales (art. 2 LGSU) qui ont signé un contrat de collaboration avec l'État de Neuchâtel.

3. LE GUICHET UNIQUE

3.1 Après signature par l'État de Neuchâtel du contrat d'utilisation (art. 18 et 19 LGSU), la personne concernée reçoit, par plis séparés, ses droits d'accès. Ces derniers se composent :

- d'un code utilisateur et son mot de passe,
- des moyens d'authentification proposés ou reconnus par le Guichet unique, tels que la carte à numéros et le code SMS.

Ces informations doivent être considérées comme des données personnelles et secrètes (art. 10 LGSU). Tous les usagers et usagers, ainsi que les client-e-s du Guichet unique se doivent de respecter les directives de sécurité associées à son utilisation. Ces directives sont régulièrement mises à jour et accessibles en ligne sur le site www.guichetunique.ch/securite. Toute violation de ces directives peut entraîner la résiliation du contrat d'utilisation du Guichet unique et, par conséquent, l'invalidation des droits d'accès de la personne concernée.

3.2 Tout mandataire doit obtenir préalablement une procuration en bonne et due forme de la personne qu'il représente (art. 22 al. 1 et 2 LGSU). Les autorités cantonales et communales n'assument aucune responsabilité en cas d'utilisation abusive d'une procuration donnée à un mandataire.

De plus, les usagers et usagers qui désirent confier à un mandataire une procuration permettant l'accès sans restriction à tout ou partie des prestations offertes par le Guichet unique doivent fournir à la chancellerie d'État une procuration écrite dont la signature est légalisée. La révocation d'une telle procuration intervient par une demande écrite, par l'une des parties, à la chancellerie d'État (art. 22 al. 3 et 4 LGSU).

4. ACCÈS AUX PRESTATIONS DU GUICHET UNIQUE

4.1 L'accès au Guichet unique est ouvert à toute personne qui s'est préalablement identifiée par :

- son code utilisateur,
- son mot de passe personnel (chiffres et lettres),
- un code de sa carte à numéros ou un code reçu par SMS.

Après s'être identifiée, la personne concernée est considérée comme utilisatrice.

4.2 La personne utilisatrice est tenue de modifier le mot de passe initial transmis par la chancellerie d'État.

Le mot de passe doit être constitué d'au minimum 10 caractères comprenant obligatoirement des chiffres, des lettres minuscules et des lettres majuscules.

4.3 La personne utilisatrice est responsable de ses droits d'accès. En cas de perte ou de vol de ses droits d'accès, elle doit aviser immédiatement la chancellerie d'État, qui se chargera de lui en délivrer de nouveaux. Les frais de renouvellement des droits d'accès sont à la charge de la personne concernée.

4.4 Lorsqu'une personne est identifiée conformément au chiffre 4.1, l'exploitant est en droit de la considérer comme autorisée à accéder à l'ensemble des prestations du Guichet unique auquel elle a droit sans qu'elle doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Est réservé le chiffre 4.5 concernant la sécurisation des transactions sensibles.

La personne concernée peut dès lors valablement, au travers de transactions informatiques mises à sa disposition par les partenaires :

- transmettre des informations et des instructions,
- accéder, recevoir et disposer d'informations.

Les partenaires sont aussi en droit de gérer les informations et instructions reçues comme des données personnelles aussi fiables que si elles avaient été transmises par tout autre moyen de communication (téléphone, courrier, guichet physique). Elles engagent la personne concernée dans toutes les procédures administratives qu'elle aura activées et les données transmises doivent être traitées par les partenaires dans le strict respect de la convention intercantonale relative à la protection des données et à la transparence dans les cantons du Jura et de Neuchâtel (CPDT-JUNE), des 8 et 9 mai 2012.

4.5 Pour la transmission de données extrêmement sensibles (exemple : votation), le partenaire peut mettre en œuvre une sécurisation supplémentaire de la transaction sous forme d'un code transaction individuel à usage unique. Toutes les transactions s'appuyant sur ce niveau de sécurisation sont considérées par le partenaire concerné au même niveau qu'une transmission d'information par courrier signé de la personne utilisatrice.

4.6 Les partenaires sont autorisés, selon leur propre appréciation, à refuser certaines transactions passées par la personne utilisatrice, notamment si il manque des informations importantes ou s'il existe un doute sur la qualité et la véracité de ces dernières.

5. DEVOIR DE DILIGENCE

5.1 La personne utilisatrice est tenue de garder secrets ses droits d'accès et les éventuels codes transaction individuels à usage unique.

5.2 Si elle a une raison de craindre qu'un mot de passe soit parvenu à la connaissance d'un tiers non autorisé, elle a l'obligation de modifier immédiatement ce mot de passe. S'il s'agit d'informations associées à sa carte à numéros, elle doit en informer immédiatement la chancellerie d'État qui prendra toutes mesures utiles dans les meilleurs délais.

5.3 Si elle change son adresse de messagerie électronique, celle-ci doit être communiquée par l'intermédiaire de la prestation y relative du Guichet unique.

Dans le cadre de l'utilisation du code SMS comme élément d'identification, elle est tenue de communiquer son nouveau numéro de mobile à la chancellerie d'État.

5.4 Si la personne utilisatrice accède à des informations ou à des données pour lesquelles elle n'est pas dûment autorisée, elle 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 immédiatement la chancellerie d'État.

5.5 Pour les professionnels, les signataires de l'entreprise sont tenus de tenir à jour les accès de leurs collaboratrices et collaborateurs.

6. RESPONSABILITÉS

6.1 L'État de Neuchâtel ne répond pas des dommages, directs ou indirects, résultant de l'accès à des éléments du site ou de leur utilisation, de l'incapacité d'y accéder ou de les utiliser (art. 26 al. 1 LGSU).

6.2 Les renseignements sont fournis d'après les registres des partenaires, sans garantie, et leur inexactitude éventuelle n'entraîne aucune responsabilité de la part de l'État de Neuchâtel (art. 26 al. 2 LGSU).

6.3 Les partenaires sont seuls responsables des données fournies sur le Guichet unique et des dommages qu'ils pourraient créer aux personnes utilisatrices (art. 27 LGSU).

6.4 Pour le surplus, la loi sur la responsabilité des collectivités publiques et de leurs agents (LResp), du 29 septembre 2020, est applicable (art. 28 LGSU).

6.5 La personne utilisatrice est seule responsable de son système informatique. Elle supporte également tous les risques résultant de l'utilisation par un tiers de ses droits d'accès (art. 29 LGSU).

7. BLOCAGE

7.1 Après cinq entrées erronées d'un des éléments d'identification, le système bloque l'accès de la personne utilisatrice aux prestations du Guichet unique pendant une durée de 15 minutes. Au bout de la huitième tentative de connexion erronée consécutive, les droits d'accès sont automatiquement bloqués et la personne utilisatrice doit prendre contact avec la chancellerie d'État.

7.2 En cas de risque d'emploi abusif par un tiers, la personne utilisatrice peut demander à la chancellerie d'État le blocage de son compte.

7.3 Pour les professionnels, les signataires peuvent à tout moment bloquer l'accès à ses collaboratrices et collaborateurs notamment en cas de fin d'activité.

7.4 Tous les comptes privés et professionnels sont désactivés automatiquement dès 540 jours sans connexion.

7.5 En cas d'utilisation abusive d'une prestation par la personne utilisatrice, la chancellerie d'État peut bloquer ses accès.

7.6 Le blocage peut être levé par la chancellerie d'État sur demande écrite de la personne utilisatrice. La perception d'un émolument déterminé par le Conseil d'État est réservée.

8. ÉMOLUMENTS

L'État de Neuchâtel et ses partenaires se réservent le droit de percevoir un émolument pour la mise à disposition de certaines prestations du Guichet unique, conformément à la législation applicable. Le montant de ces émoluments est accessible en tout temps sur le site www.guichetunique.ch.

9. MODIFICATION DES PRESTATIONS ET DES CONDITIONS GÉNÉRALES

L'État de Neuchâtel et ses partenaires se réservent le droit de modifier et de supprimer en tout temps la teneur des prestations offertes et les présentes conditions générales. Toute modification sera communiquée aux personnes utilisatrices.