

**CHANCELLERIE D'ÉTAT  
SECRETARIAT GÉNÉRAL****1. DISPOSITIONS LÉGALES**

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

**2. LES COLLECTIVITÉS PUBLIQUES NEUCHÂTELOISES**

L'Etat de Neuchâtel gère le Guichet unique. La chancellerie d'Etat en assure la gestion administrative, notamment les aspects contractuels avec les usagers (personnes physiques ou personnes morales agissant pour elles-mêmes) et clients (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 des usagers et clients sont les autorités cantonales et communales (art. 2 LGSU), qui ont signé un contrat de collaboration avec l'Etat de Neuchâtel.

**3. LE GUICHET UNIQUE**

**3.1** Après acceptation par l'Etat de Neuchâtel du contrat d'utilisation (art. 18 et 19 LGSU), l'utilisateur ou le client concerné 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 tel que la carte à numéros, le code SMS et la SuisseID.

Ces informations doivent être considérées, par l'utilisateur ou le client, comme des données personnelles et secrètes (art. 10 LGSU). Tous les usagers et clients du Guichet unique se doivent de respecter les directives de sécurité associées à son utilisation et qui font partie intégrante des présentes conditions générales. Ces directives sont régulièrement mises à jour et accessibles en ligne sur le site [www.guichetunique.ch](http://www.guichetunique.ch). 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 l'utilisateur ou du client concerné.

**3.2** Tout mandataire doit obtenir préalablement une procuration en bonne et due forme de l'utilisateur 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 par un usager ou un client.

De plus, les 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'Etat une procuration écrite dont la signature est légalisée. La révocation d'une telle procuration permettant l'accès à tout ou partie des prestations intervient par une demande écrite, par l'une des parties, à la chancellerie d'Etat (art. 22 al. 3 et 4 LGSU).

**4. ACCÈS AUX PRESTATIONS DU GUICHET UNIQUE**

**4.1** L'accès au Guichet unique est ouvert à tout usager ou client qui s'est préalablement identifié avec la SuisseID ou 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 identifié, l'utilisateur ou le client est considéré comme un utilisateur du Guichet unique.

**4.2** L'utilisateur est tenu de modifier le mot de passe initial transmis par la chancellerie d'Etat.

Le mot de passe librement choisi par l'utilisateur doit être constitué d'au minimum 7 caractères comprenant obligatoirement des chiffres et des lettres.

**4.3** L'utilisateur est responsable de ses droits d'accès. En cas de perte ou de vol de ses droits d'accès, l'utilisateur doit aviser immédiatement la chancellerie d'Etat, qui se chargera de lui en délivrer de nouveaux. Les frais de remplacement des droits d'accès seront à la charge de l'utilisateur.

**4.4** Lorsqu'un utilisateur s'est identifié conformément au chiffre 4.1, l'exploitant est en droit de considérer l'utilisateur comme autorisé à accéder à l'ensemble des prestations du Guichet unique auquel il a droit sans que l'utilisateur doive fournir d'autres preuves de son autorisation. Est réservé le chiffre 4.5 concernant la sécurisation des transactions sensibles.

L'utilisateur 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 de l'utilisateur comme des données personnelles aussi fiables que si elles avaient été transmises par tout autre moyen de communication (téléphone, courrier, guichet physique). Elles engagent l'utilisateur dans toutes les procédures administratives qu'il aura activées et les données transmises doivent être traitées par les partenaires dans le strict respect de la loi sur la protection des données (LCPD), du 30 septembre 2008.

**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 l'utilisateur.

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

**5. DEVOIR DE DILIGENCE DE L'UTILISATEUR**

**5.1** L'utilisateur est tenu de garder secrets ses droits d'accès et les éventuels codes transaction individuels à usage unique.

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

**5.3** Si l'utilisateur change son adresse de messagerie électronique, il est tenu de communiquer sa nouvelle adresse par l'intermédiaire de la prestation y relative du Guichet unique.

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

**5.4** Si l'utilisateur accède à des informations ou à des données pour lesquelles il n'est pas dûment autorisé, il s'engage à les traiter de manière confidentielle, à ne pas les utiliser à d'autres fins et, le cas échéant, à les détruire. Il en informe immédiatement la chancellerie d'Etat.

**6. RESPONSABILITÉS**

**6.1** L'Etat 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'Etat 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 utilisateurs (art. 27 LGSU).

**6.4** Pour le surplus, la loi sur la responsabilité des collectivités publiques et de leurs agents (loi sur la responsabilité LResp), du 16 juin 1989, est applicable (art. 28 LGSU).

**6.5** L'utilisateur est seul responsable de son système informatique. Il 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 trois entrées erronées d'un des éléments d'identification, le système bloque l'accès de l'utilisateur aux prestations du Guichet unique pendant une durée de 5 minutes. Au bout de la sixième tentative de connexion erronée consécutive, les droits d'accès sont automatiquement bloqués et l'utilisateur doit prendre contact avec la chancellerie d'Etat.

En cas de risque d'emploi abusif, l'utilisateur peut lui-même bloquer son accès au Guichet unique en utilisant la transaction de blocage du compte utilisateur

**7.2** Le blocage ne peut être levé que par la chancellerie d'Etat sur demande écrite de l'utilisateur. La perception d'un émoulement déterminé par le Conseil d'Etat est réservée.

**8. ÉMOLEMENTS**

L'Etat de Neuchâtel et ses partenaires se réservent le droit de percevoir un émoulement pour la mise à disposition de certaines prestations du Guichet unique, conformément à la législation applicable. Le montant de ces émoulements est accessible en tout temps sur le site [www.guichetunique.ch](http://www.guichetunique.ch).

**9. MODIFICATION DU CONTRAT**

L'Etat 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 à l'utilisateur.

**10. RÉSILIATION**

L'utilisateur ou l'Etat de Neuchâtel peut, en tout temps, mettre fin au contrat d'utilisation du Guichet unique, moyennant résiliation écrite.

**11. DROIT APPLICABLE ET FOR**

Toute procédure de recours est régie par la loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA), du 27 juin 1979 (art. 30 LGSU). Le lieu d'exécution et le for exclusif pour tous les genres de procédures est Neuchâtel.