



Conditions générales d'utilisation (CGU) du guichet de cyberadministration de l'Etat de Fribourg

Version du 2 novembre 2016

Bases légales

Le guichet de cyberadministration de l'Etat de Fribourg (ci-après : le guichet) est régi principalement par la loi du 2 novembre 2016 sur le guichet de cyberadministration de l'Etat ([LGCyb](#)) et son ordonnance d'exécution ainsi que par la législation sur la protection des données, sur la sécurité des données et sur l'information. Les prestations fournies par le biais du guichet sont en outre régies par la législation applicable au domaine concerné.

Les usagers et usagères sont vivement invités à consulter les dispositions législatives régissant le guichet et les prestations requises, car elles sont directement applicables à leurs relations avec l'Etat.

La législation précitée précise notamment (art. 9 [LGCyb](#)) que « **les usagers et usagères sont responsables de leur propre système informatique, notamment de sa protection contre des actions malveillantes** » et qu'ils « **supportent toutes les conséquences de l'utilisation de leurs droits d'accès par une tierce personne à qui ils ont communiqué leurs moyens d'identification et d'authentification** ». La personne qui craint une utilisation abusive de ses droits doit avertir immédiatement la Chancellerie d'Etat.

Les usagers et usagères devraient donc sécuriser leurs appareils au moyen d'un pare-feu, d'un anti-virus et d'un anti-spyware sur leurs appareils tenus à jour.

La [LGCyb](#) prévoit quelles données peuvent être traitées dans le référentiel des personnes physiques et celui des personnes morales (art. 15 et 16 [LGCyb](#)) et « autorise le traitement par voie d'appel des données du référentiel cantonal si l'application appelante bénéficie d'une base légale autorisant le traitement de ces données » (art. 17 al. 2 [LGCyb](#)). Elle prescrit également que « Des mesures de sécurité protègent les données personnelles contre toute atteinte à leur confidentialité et contre tout traitement non autorisé. Elles garantissent notamment qu'une application n'accède qu'aux données personnelles nécessaires pour la fourniture de la prestation requise » (art. 17 al. 3 [LGCyb](#)).

Cette législation précise également que la fourniture des prestations par le biais du guichet se fera de manière progressive, le guichet indiquant quelles autorités administratives offrent des prestations par le biais du guichet, quelles sont ces prestations, quelles transactions peuvent ou doivent être réalisées par ce biais et quels outils et standards informatiques doivent être utilisés (art. 3 al. 3 [LGCyb](#)).

Sources

- > Loi du 2 novembre 2016 sur le guichet de cyberadministration de l'Etat ([LGCyb](#), RSF 17.4)
- > Ordonnance du 15 mai 2017 sur le guichet de cyberadministration de l'Etat ([OGCyb](#), RSF 17.41)
- > Code du 23 mai 1991 de procédure et de juridiction administrative ([CPJA](#), 150.1), notamment son annexe 1 réglant le traitement électronique des données dans la procédure administrative
- > Ordonnance du 15 mai 2017 relative aux procédures administratives par voie électronique ([OeCPJA](#), RSF 150.13)
- > Loi du 25 novembre 1994 sur la protection des données ([LPrD](#), RSF 17.1)
- > Règlement du 29 juin 1999 sur la sécurité des données personnelles ([RSD](#), RSF 17.15)
- > Loi du 9 septembre 2009 sur l'information et l'accès aux documents ([LInf](#), RSF 17.5)

Gratuité (art. 4 [LGCyb](#))

L'utilisation du guichet est gratuite, sauf cas particulier réservé par la législation.

En revanche, les frais d'accès (télécommunication, moyen d'authentification, etc.) sont à la charge des usagers et usagères.

Les émoluments relatifs aux prestations elles-mêmes sont dus conformément à la législation applicable (c'est-à-dire comme quand on demande cette prestation par la voie traditionnelle).

Compte électronique et droits d'accès

La personne qui souhaite procéder à une transaction par le biais du guichet doit disposer des droits correspondant à son rôle dans la procédure concernée, des moyens d'authentification nécessaires (cas échéant, des moyens d'identification) (art. 10 [LGCyb](#)). L'authentification peut se faire soit par le biais de la SwissID, soit par le système cantonal utilisant un code à usage unique fourni téléphoniquement lors de chaque connexion et valable quelques minutes.

La création d'un compte dans le guichet nécessite de fournir **une adresse électronique** et un **numéro de téléphone mobile** (pour la réception du code à utiliser lors de la connexion).

Chaque usager ou usagère reçoit un identifiant et un compte unique permettant d'accéder tant à ses prestations demandées dans le cadre privé que professionnel, c'est pourquoi il y a lieu d'indiquer son **adresse électronique privée** lors de la création du compte.

Le compte offre notamment un aperçu de l'historique des transactions effectuées au cours des derniers mois.

Les personnes morales et autres entreprises doivent conclure un contrat écrit, qui leur permettra, le cas échéant, d'autoriser des employé-e-s à agir électroniquement pour leur compte.

Sauf disposition légale contraire, l'utilisation du guichet est facultative. La renonciation à son compte électronique peut intervenir en tout temps, sans indication de motifs, moyennant un mois de préavis.

Disponibilité du guichet

Le guichet est disponible 24h/24h et 7j/7j, sous réserve d'interruptions dues à la maintenance occasionnelle ou à des circonstances imprévues.

L'Etat de Fribourg n'est pas responsable des conséquences de l'indisponibilité de ces systèmes. Afin de minimiser le risque lié à une éventuelle indisponibilité, nous vous invitons à ne pas attendre le dernier moment pour réaliser les opérations soumises à un délai. En cas de défaillance, veuillez vous adresser au service de support ou exécuter l'opération sans recourir aux outils électroniques.

L'utilisation optimale est obtenue avec un accès Internet à haut débit et un navigateur récent. L'accès correct au guichet et aux prestations avec des navigateurs datant de plus de trois ans n'est pas garanti.

Lors de la connexion au guichet, celui-ci enregistre temporairement les données nécessaires pour établir et maintenir la connexion (notamment : adresse IP, date et heure de la connexion, nom du fichier activé, version du système d'exploitation, version du navigateur Internet, si JavaScript est activé ou non, si les cookies sont activés ou non) et pour constituer l'historique figurant dans le compte.

En outre, la fourniture de certaines prestations peut être subordonnée à l'acceptation de contraintes techniques spécifiques, qui sont mentionnées explicitement lors de la transaction.

Le support est fourni sous la forme d'une aide en ligne et d'une assistance téléphonique. Cette dernière est en principe limitée aux horaires de travail de l'administration cantonale.