Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil
à l'appui
d'un projet de loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU)

(Du 11 août 2004)

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,

RESUME

Le canton de Neuchâtel, au vu des développements informatiques intervenus et de la généralisation d'Internet souhaite entrer dans l'ère du gouvernement électronique, à savoir, l'adoption, par les collectivités publiques, des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le peuple et dans sa relation avec les administrés, collaborateurs et partenaires du service public. Le concept neuchâtelois se divise en trois axes, soit, le guichet virtuel développé par la Confédération, les guichets informationnels du canton, des communes et des villes neuchâteloises et le guichet sécurisé unique (GSU) des collectivités publiques neuchâteloises. Le projet de loi, objet du présent rapport, a pour but d'institutionnaliser ce dernier axe.

L'objectif du GSU est de donner l'accès, sur Internet et de manière sécurisée, à toutes les prestations en ligne des services publics à disposition des usagers et des clients. L'adoption d'une loi cadre permet de pérenniser le GSU sur le long terme et de développer l'extraordinaire potentialité de rassemblement offerte par une telle infrastructure.

Le cadre légal proposé permet de définir clairement les buts poursuivis par le GSU, le rôle des différents partenaires concernés, l'organisation et les responsabilités des gestionnaires du GSU, l'architecture technique sur laquelle sera bâtie le GSU, les règles de représentation des administrés sur le GSU, la protection des données, les responsabilités de chaque acteur en présence (l'Etat, les partenaires et les utilisateurs), les voies de recours et les émoluments du GSU.

Le projet du guichet sécurisé unique est donc un projet stratégique à long terme pour le canton, pour les relations existantes entre les administrés et les collectivités publiques neuchâteloises, pour notre économie et pour la réorganisation en profondeur des administrations publiques en général (ouverture et transparence des administrations, rationalisation des tâches et activités entre communes, entre l'Etat et les communes, entre services de l'Etat, etc.).

Un groupe de travail présidé par le service du traitement de l'information (STI) a été institué afin de réfléchir au cadre légal proposé. Ce groupe était composé de différents représentants de l'Etat (STI, chancellerie d'Etat, service juridique), de la Confédération, des villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds et de l'association des communes neuchâteloises.

Le Conseil d'Etat a décidé de promouvoir la mise en œuvre du GSU, aspect fondamental du gouvernement électronique, persuadé que les techniques de l'information et de la communication actuelles façonneront à bref délai le visage de l'administration de demain. Le présent rapport et l'adoption de la loi permettent de lui donner les moyens de ce développement.

1. LE GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE

1.1. Généralités

De manière à conserver une cohérence dans la présentation du sujet, nous reprenons dans ce premier chapitre les informations générales déjà transmises dans le cadre du rapport associé au schéma directeur informatique 2004-2009.

Par gouvernement électronique, il faut comprendre l'adoption, par les autorités cantonales et communales, des technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le peuple et dans sa relation avec les usagers et clients du service public.

Depuis 1980, presque tous les développements informatiques ont consisté à transformer en profondeur les administrations publiques du canton en les dotant progressivement d'un outil de travail moderne et performant. Néanmoins, force est de reconnaître que peu de choses ont été réalisées pour améliorer l'accès, par les usagers et clients, aux prestations des collectivités publiques neuchâteloises. Ces derniers doivent toujours se déplacer à des guichets physiques ou envoyer, par courrier postal, des formulaires ad hoc pour obtenir une prestation de l'administration.

Cette approche était défendable jusqu'à présent car nous poursuivions, par l'informatisation généralisée des services de l'administration, deux objectifs prioritaires:

- terminer la numérisation de toutes les bases de données centrales (personnes, entreprises, biens-fonds, territoire) et départementales (fiscales, sociales, santé, élèves, etc.), cœur des différents systèmes d'information;

- informatiser et mettre en réseau tous les postes de travail des collaboratrices et collaborateurs de l'administration cantonale.

De plus, nous ne pouvions modifier notre manière de communiquer avec les usagers et clients de l'Etat tant et aussi longtemps que ces derniers n'étaient pas eux-mêmes équipés de matériels compatibles connectés à un réseau fédérateur. Aujourd'hui, grâce à la généralisation d'Internet et à la diminution du coût d'acquisition d'un ordinateur personnel, les usagers et clients des collectivités publiques neuchâteloises sont bien équipés et relativement bien formés pour que nous remettions en cause notre mode de communication (90% des entreprises et près de 64% des particuliers disposent d'un accès à Internet). En conséquence, il est possible aujourd'hui de relier, grâce à l'outil informatique et de manière presque naturelle, les trois piliers de l'organisation générale d'un Etat, soit les usagers, les autorités et les différentes administrations (fédérale, cantonale et communale).

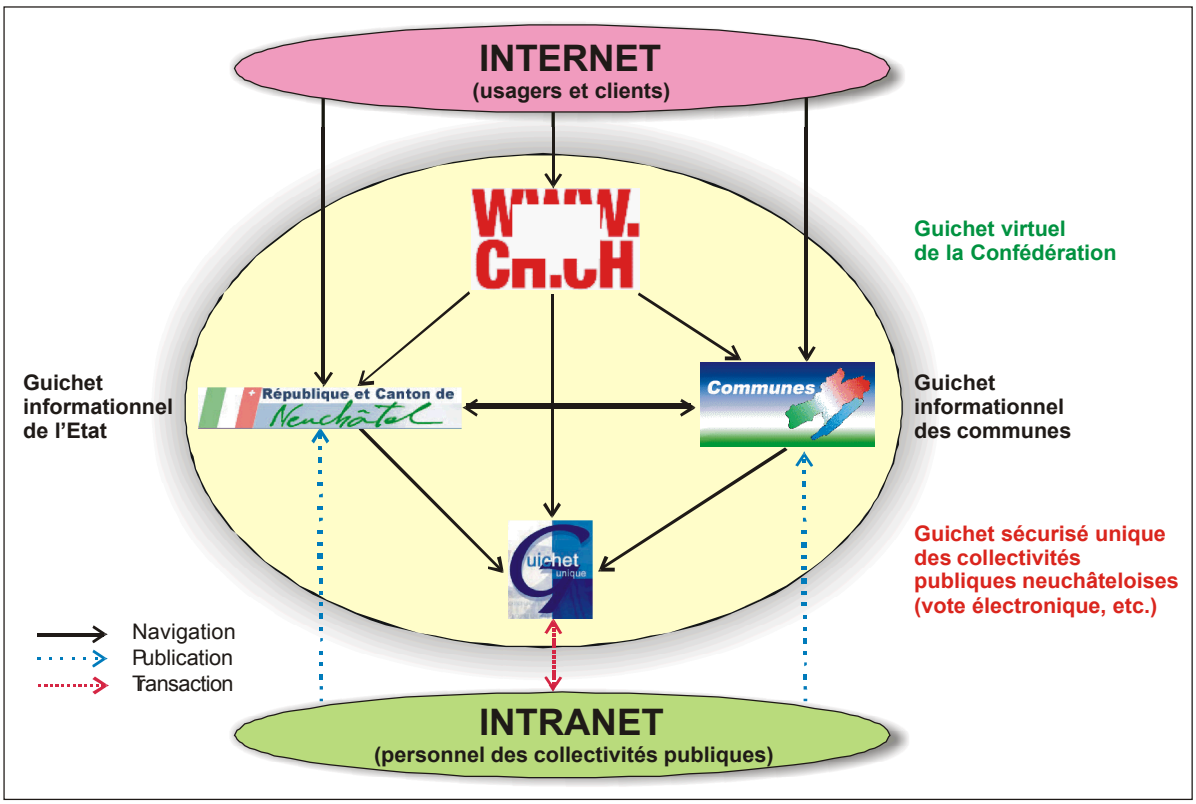
Le schéma, ci-après, présente le concept neuchâtelois de gouvernement électronique avec ses 3 axes:

- Le guichet virtuel (www.ch.ch), développé par la Confédération en collaboration avec les cantons et les communes dont l'objectif est d'orienter les usagers et de promouvoir des prestations transversales utiles à toutes les collectivités publiques (authentification, paiement en ligne, suivi des demandes);

- Les guichets informationnels du canton (www.ne.ch), des communes et des villes neuchâteloises (www.ne.ch/commune ou www.commune.ch) dont les objectifs sont essentiellement d'informer les citoyens sur les prestations existantes et sur la vie et la gestion des collectivités concernées;

- Le guichet sécurisé unique (GSU) des collectivités publiques neuchâteloises dont l'objectif est de donner l'accès, sur Internet et de manière sécurisée, à toutes les prestations en ligne des services publics à disposition des usagers et des clients (entreprises, notaires, banques, mandataires, architectes, assureurs, etc.).

1.2. Le concept neuchâtelois de gouvernement électronique



Le premier pas en la matière a été réalisé, en 2001, par la création du nouveau site Internet de l'Etat de Neuchâtel. Nous pouvons citer, de manière chronologique, les principales étapes parcourues depuis:

- dépôt d'un projet pilote de vote électronique auprès de la Confédération;

- mise en place d'une commission cantonale de suivi du guichet sécurisé unique;

- signature d'une convention de collaboration sur le guichet virtuel avec la Confédération;

- validation du budget, par la Confédération et les villes partenaires de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds, pour le projet de vote électronique;

- mise en œuvre, par le centre électronique de gestion de la ville de Neuchâtel, du guichet informationnel des communes pour les communes neuchâteloises intéressées;

- établissement des premiers liens possibles entre le guichet virtuel de la Confédération (www.ch.ch) et les guichets informationnels du canton et des communes;

- lancement d'appels d'offres et choix de partenaires pour, d'une part, la mise en œuvre d'un guichet sécurisé unique (société LAN Expert et DELL Suisse SA) et, d'autre part, la réalisation du projet de vote électronique (Arcantel SA);

- recherche et mise en œuvre d'une salle machines capable d'accueillir les équipements du guichet sécurisé unique;

- mise en œuvre des infrastructures de base du guichet sécurisé unique et tests de la solution de vote électronique.

Tous les travaux entrepris depuis trois ans en matière de gouvernement électronique ont comme objectif principal d'ouvrir, début 2005, le guichet sécurisé unique des collectivités publiques neuchâteloises, première étape à la mise en œuvre de la prestation de vote électronique dont la phase pilote est soutenue politiquement et financièrement par la Confédération. Il est intéressant de noter que l'étude de l'institut de recherche sociale GfS, (GfS-Forschungsinstitut), mandaté par la Chancellerie fédérale, a mis en évidence qu'une majorité de la population suisse souhaite pouvoir accéder facilement aux services de l'administration sur Internet, qu'il s'agisse de communiquer un changement d'adresse aux autorités (82%), de postuler à un emploi vacant (79%) ou de disposer, en plus du vote par correspondance, de la possibilité de voter en ligne (72%). Les personnes interrogées ont également mis en évidence les critères de base qui les inciteront à utiliser ces nouvelles prestations, soit la simplicité d'utilisation, la qualité des informations offertes ainsi que la sécurité. La sécurité représente à leurs yeux le critère fondamental et le plus grand défi que doivent relever les administrations publiques car les services en ligne ne peuvent être acceptables qu'à condition que la sphère privée ne risque pas d'être sacrifiée (rapport complet sous www.admin.ch/ch/f/egov). Par le concept même du guichet sécurisé unique, cœur de notre système de sécurité, nous pouvons garantir, à l'égal de ce qui se fait au niveau du télébanking, que cet aspect du problème est bien au cœur de nos préoccupations.

De nombreux pays travaillent sur le développement du gouvernement électronique, projet stratégique majeur aux retombées politique, économique et financière très importantes. Certains pays, tels le Danemark, l'Autriche, la Nouvelle-Zélande, Singapour, l'Islande, l'Afrique du sud, les pays nordiques et les pays baltes, les Etats-Unis, la France, et la Grande Bretagne ont une avance considérable en la matière. La Suisse a un certain retard, mais elle tente de le rattraper, grâce aux initiatives et aux projets (guichet virtuel et vote électronique) de la Confédération. Néanmoins, de par la décentralisation importante des tâches vers les cantons et les communes, ces derniers doivent impérativement prendre le relais au risque de faire perdre à notre pays l'image qu'il a encore à l'extérieur dans le savoir-faire, la haute technologie et la qualité des prestations publiques.

2. LE GUICHET SECURISE UNIQUE (GSU)

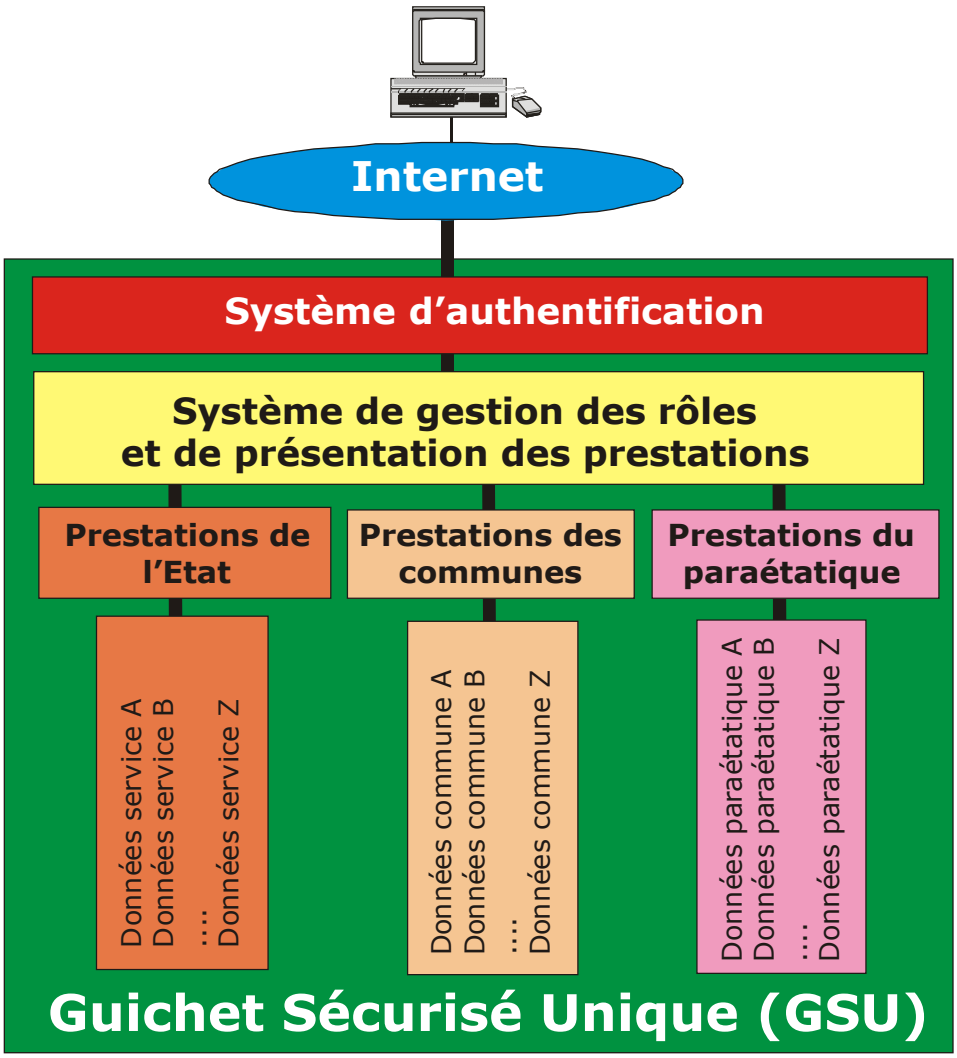
Le guichet sécurisé unique intègre, dans ses trois mots, un nouveau concept de collaboration à long terme entre les collectivités publiques et leurs usagers (personne

physique et personne morale) et leurs clients agissant pour un tiers (par exemple: notaire, mandataire fiscal, architecte, assureur et garagiste):

- **Guichet** pour rappeler que les usagers et clients pourront obtenir, en ligne sur Internet, des prestations publiques, au même titre que celles qu'ils obtiennent actuellement en se déplaçant aux guichets physiques des différentes collectivités publiques neuchâteloises.

- **Sécurisé** pour bien montrer que l'infrastructure de communication qui sera mise en œuvre intègre, dès sa conception et contrairement aux sites web d'informations existants, une véritable plate-forme de sécurité s'appuyant sur les dernières techniques en la matière, à l'image de ce qu'ont mis en œuvre les institutions financières pour le commerce électronique et le télébanking.

- **Unique** pour montrer aux usagers et clients des services publics qu'ils sont bien au centre de nos préoccupations et que toutes les collectivités neuchâteloises vont se rassembler autour d'un seul et unique environnement de communication pour le développement, à terme, de toutes leurs prestations en ligne (cyber-prestations).



L'objectif visé est donc clairement établi: faciliter pour les usagers et clients des collectivités publiques neuchâteloises l'accès en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, à l'ensemble des prestations publiques au travers d'un guichet virtuel reposant sur une seule et unique infrastructure de communication intégrant tous les concepts et les techniques modernes de sécurité.

Pour atteindre un tel objectif, engageant les collectivités publiques neuchâteloises sur le long terme, il est fondamental qu'un cadre légal, objet du présent rapport, puisse être mis en œuvre afin de définir clairement:

- **les buts poursuivis par le guichet sécurisé unique (GSU) et le rôle des différents partenaires concernés (Etat, villes et communes, services paraétatiques);**

- **l'organisation et les responsabilités des gestionnaires du GSU;**

- **l'architecture technique (infrastructure, sécurité, contrat, prestations) sur laquelle sera bâtie le GSU;**

- **les règles de représentation des administrés sur le GSU (représentation légale, mandataire);**

- **la protection des données;**

- **les responsabilités de chaque acteur en présence (l'Etat, les partenaires et les utilisateurs);**

- **les voies de recours ainsi que les émoluments du GSU.**

L'élaboration d'une loi cadre permet de pérenniser le GSU sur le long terme et surtout de développer l'extraordinaire potentialité de rassemblement qu'offre une telle infrastructure:

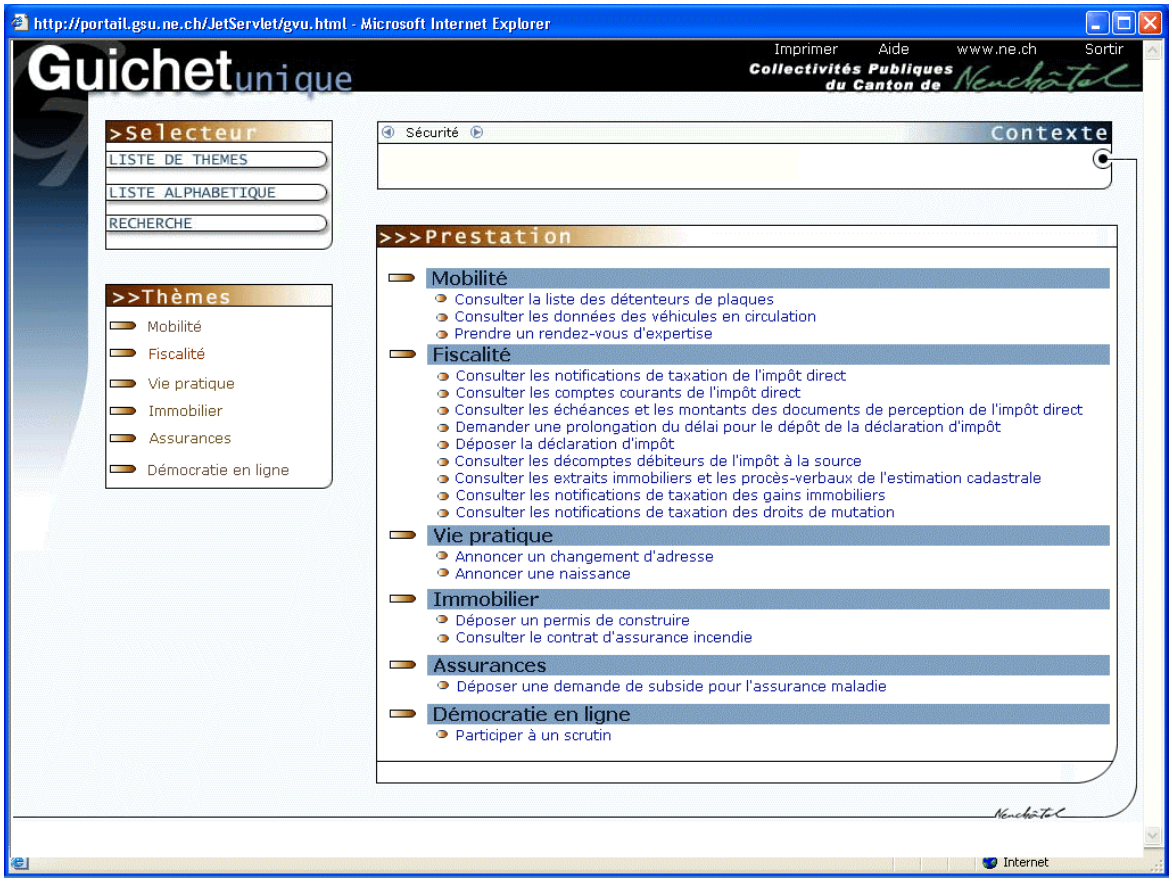
- rassemblement des collectivités publiques autour d'un projet fédérateur offrant des perspectives extraordinaires de développement et de réorganisation des administrations publiques (création de pôles de compétences, réunion de structures, transparence de l'administration, efficacité des administrations);

- rassemblement des deniers publics autour d'une plate-forme commune évitant, à chaque partenaire, de s'équiper en propre d'une infrastructure lourde et coûteuse (matériel et logiciel, sécurité, personnel de gestion et d'exploitation);

- rassemblement et organisation des prestations des collectivités publiques en fonction du rôle joué par l'usager ou par le client agissant pour un tiers sur le guichet sécurisé unique;

- rassemblement des demandes des usagers ou des clients afin de leur simplifier leur gestion administrative. Actuellement, nous devons constater que le traitement des dossiers nécessite toujours plus l'intervention de différents partenaires (Etat, villes et communes, services paraétatiques) occasionnant des travaux en série et de nombreux renvois entre les services administratifs concernés. On peut penser, entre autres, à la gestion de l'impôt, aux permis de construire, aux dossiers d'aide sociale, à la santé publique et à la gestion des scrutins. Il sera possible à terme que le processus soit initié et suivi de manière centrale, même si ce dernier demande l'intervention d'une multitude de services cantonaux, communaux ou paraétatiques.

Ainsi, le guichet sécurisé unique permettra et pour la première fois, d'accéder à des prestations organisées, non plus en fonction de la collectivité concernée, mais bien en fonction des besoins propres de l'usager ou du client. Par exemple, comme le montre le schéma ci-après, toutes les prestations publiques intéressant les usagers ou les clients pourront être regroupées dans un unique environnement de travail, que ces prestations proviennent de l'Etat, des villes et communes neuchâteloises ou de services paraétatiques.



De manière naturelle, les administrations publiques existantes se transformeront, pour les internautes, en une "administration publique unique", accessible depuis n'importe où et ouverte 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Cette vision transversale et globale n'est bientôt plus une utopie. Elle régira de plus en plus la vie publique de notre pays, de nos cantons et de nos communes et porte en elle d'énormes potentialités de rationalisation et d'économie de gestion. Nous pensons en particulier au transfert, sur l'usager et le client, des principales tâches de recherche, de saisie et de communication d'informations, tout en offrant, si les autorités en question le souhaitent, des possibilités de recettes nouvelles par la facturation de certaines prestations à haute valeur ajoutée. Chaque partenaire décidera, en toute autonomie, quelles seront les prestations gratuites et payantes. Il devra ainsi intégrer dans ce deuxième cas de figure, son propre système de facturation.

Trois facteurs concourent à la réussite de ce projet:

- la volonté politique d'ancrer sur le long terme cette vision d'une administration moderne au travers d'une infrastructure de qualité et d'une loi cadre, objet du présent rapport;

- la volonté des administrations publiques d'entrer pleinement dans ce projet et de présenter rapidement (3 à 5 ans) les principales cyber-prestations à destination de leurs usagers et clients. L'Etat a inscrit ce projet aussi bien dans le plan de législature que dans le schéma directeur informatique 2004-2009. De plus, les villes et les communes participent activement au développement du projet de vote électronique. En outre, le centre électronique de gestion (CEG), en collaboration avec de nombreuses communes et l'association des communes neuchâteloises a planifié de développer un nouvel applicatif de gestion communale intégrant, pour le contrôle des habitants, des cyber-prestations. D'autres partenaires, à l'exemple de l'établissement cantonal d'assurance et de prévention (ECAP), attendent avec impatience la possibilité de s'appuyer sur le GSU pour délivrer leurs prestations;

- la prise en compte de ce nouveau média par les usagers et clients. Pour les clients, en général déjà informatisés et connectés à Internet, l'intégration se fera naturellement sachant que le GSU leur simplifiera passablement leur relation avec les services publics et activera ainsi la délivrance de leurs propres prestations à l'égard de leurs mandants. Reste ouvert la prise en compte par les usagers de ces nouvelles technologies. Nous sommes conscients que pour ce groupe d'utilisateurs, seules des prestations bien ciblées permettront d'obtenir leur pleine adhésion. Les premières prestations orientées sur les droits politiques et l'impôt vont dans ce sens. Il faudra certainement attendre l'intégration des prestations communales liées au contrôle des habitants pour convaincre une grande majorité de la population d'utiliser ce nouveau média. De plus, les pouvoirs publics doivent, pour faciliter cette intégration, apporter des réponses à la question du fossé numérique.

Fossé numérique

Même si la situation s'améliore régulièrement, la problématique du fossé numérique est encore d'actualité, même en Suisse. Sous la notion de "fossé numérique", nous comprenons la possibilité financière et intellectuelle d'accéder aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (il est reconnu que 80% des personnes bénéficiant d'un niveau de formation élevé possèdent un accès à Internet, mais ce pourcentage tombe à 26% pour ceux ayant une formation plus modeste).

Pour y répondre, l'Etat de Neuchâtel et les communes ont lancé un vaste projet d'informatisation des écoles permettant de garantir que toutes les générations à venir seront à même de maîtriser et d'utiliser ces nouvelles technologies. Chaque année, c'est environ 3000 élèves qui quittent la scolarité obligatoire.

Au niveau de l'accessibilité et surtout des coûts d'acquisition des matériels et logiciels nécessaires, des évolutions très importantes et très positives ont marqué ces dernières années. Par le développement des accès Internet via le téléréseau ou le GPRS des opérateurs de télécommunication et par la concurrence féroce existante sur ce marché, les coûts d'accès à Internet deviennent de plus en plus abordables. Il en va de même pour l'achat d'un ordinateur personnel dont le rapport coût/puissance diminue très sensiblement chaque année. Néanmoins, il nous paraît important de faciliter l'accès au GSU, par des actions ciblées étalées dans le temps et en collaboration avec nos partenaires communaux et paraétatiques, soit:

- par la mise à disposition de "bornes publiques" d'accès, à l'image des terminaux bancaires ou postaux (bancomats, postomats);

- par une large information de la population neuchâteloise sur les prestations existantes sur le GSU;

- par des présentations concrètes sur l'utilisation du GSU.

Finalement, pour les personnes âgées ou pour celles qui ne désirent pas s'investir dans les nouvelles technologies, nous avons intégré au GSU la possibilité de représentation facilitant la gestion de leurs données par un tiers, ce qui devrait également aider à faire passer ce nouveau média dans le grand public. Il est évident que ces nouvelles prestations se développeront en parallèle des prestations existantes et qu'il n'est pas prévu, à court et moyen terme, d'abandonner ce mode de diffusion.

Ainsi, le canton de Neuchâtel, grâce à l'harmonisation de son informatique, à la mise en place de standards transversaux communs à toutes les collectivités publiques (canton, communes, santé, écoles, services paraétatiques) et à son projet de GSU est à même de mettre à disposition de ses usagers et clients plusieurs centaines de cyber-prestations.

La mise en œuvre se fera progressivement, sur une dizaine d'années, et par domaine d'activités.

Pour l'Etat, nous prévoyons de traiter en priorité lors de la mise en exploitation du GSU en 2005, les thèmes suivants:

Thèmes	*Utilisateurs*	*Prestations*
Démocratie en ligne	Electeurs et électrices	Participer à un scrutin communal, cantonal et fédéral
Fiscalité[1]	Mandataires, contribuables	Consulter les notifications de taxation de l'impôt direct[2] des personnes physiques
	Contribuables	Consulter les comptes courants de l'impôt direct[2] des personnes physiques
	Mandataires, contribuables	Consulter les échéances et les montants des documents de perception de l'impôt direct[2] des personnes physiques
	Mandataires, contribuables	Consulter le chiffrage de l'impôt direct[2] des personnes physiques
	Débiteurs impôt à la source	Consulter les décomptes débiteurs de l'impôt à la source
	Débiteurs impôt à la source	Consulter les comptes courants de l'impôt à la source
	Notaires, gérances, banques, mandataires, contribuables[3]	Consulter les extraits immobiliers et les procès-verbaux de l'estimation cadastrale
	Mandataires, contribuables[3]	Consulter les notifications de taxation des gains immobiliers
	Mandataires, contribuables[3]	Consulter les notifications de taxation des droits de mutation
Mobilité	Tous	Consulter la liste des détenteurs de plaques
	Assurances, Police NE, Police autres cantons	Consulter les données des véhicules en circulation
	Garagistes	Prendre un rendez-vous d'expertise

Il est à noter que les prestations ci-dessus font parties de la première version du GSU avec une population d'utilisateurs ciblée. Il est évident qu'à moyen terme, nous ouvrirons l'accès à certaines prestations à d'autres groupes d'utilisateurs; par exemple à l'ensemble des propriétaires de véhicules pour la prestation "Prendre un rendez-vous d'expertise", ainsi que l'accès à des données cadastrales ou des extraits de restriction de droit public (SITN). Il ne faut cependant pas oublier qu'**aucune donnée ne pourra être mise à disposition d'un tiers s'il n'existe pas, au préalable, une base légale permettant cette transmission de données** (voir chapitre 6).

Ensuite progressivement, en fonction de l'adhésion des partenaires au GSU et des développements réalisés, nous mettrons, une à deux fois par année, de nouvelles cyber-prestations à disposition des usagers et clients.

---

[1]En première analyse, il apparaît que le domaine fiscal est à même d'offrir, à terme, plus de 50 prestations en ligne sur le GSU

[2]Sous impôt direct, nous comprenons l'impôt fédéral, l'impôt cantonal, l'impôt communal et l'impôt ecclésiastique

[3]Par contribuables, il faut entendre les personnes physiques et les personnes morales

3. COMMENTAIRE PAR ARTICLE DU PROJET DE LOI SUR LE GUICHET SECURISE UNIQUE (LGSU)

CHAPITRE PREMIER: Dispositions générales

Le premier chapitre regroupe les trois dispositions fondamentales que sont les articles 1 (but), 2 (champ d'application), et 3 (définitions).

Article premier – But

Cette disposition souligne la collaboration des autorités cantonales et communales afin de mettre à disposition, de leurs usagers et clients, un guichet unique. L'adjectif "sécurisé" montre que l'infrastructure de communication qui sera mise en œuvre intègre une véritable plate-forme de sécurité s'appuyant sur les dernières techniques en la matière. Les conditions d'organisation englobent aussi bien les questions d'ordre technique liées au GSU que les relations internes entre les parties, réglées par des contrats individuels.

Article 2 – Champ d'application

Il incombe à la loi de définir quelles sont les autorités pouvant offrir des prestations sur le GSU.

En l'occurrence, il s'agit des autorités cantonales et communales dont la liste est donnée à l'alinéa 2. Par souci de cohérence, cette liste est reprise des avants-projets de la loi sur la protection des données (LCPD) et de la loi sur la transparence (LTr). Ce sont:

a) le Grand Conseil, son bureau et les commissions qui en dépendent; Pour des raisons d'équilibre des pouvoirs, le pouvoir législatif doit également être considéré comme autorité. Cela se justifie également par le fait que les commissions du Grand Conseil peuvent avoir accès à des documents ou des données par le biais du GSU.

b) le Conseil d'Etat, l'administration cantonale et les commissions qui en dépendent;

c) le pouvoir judiciaire et son administration;

d) les Conseils généraux, communaux, leurs administrations et les commissions qui en dépendent;

e) les établissements et corporations de droit public cantonaux et communaux, leurs administrations ainsi que les commissions qui en dépendent. Nous pensons par exemple à l'établissement cantonal d'assurance et de prévention (ECAP), à la Banque cantonale neuchâteloise, à la Caisse cantonale d'assurance populaire, à la Caisse de pensions de l'Etat de Neuchâtel, aux établissements de formation en matière de santé, aux différentes écoles neuchâteloises et à l'université, à l'Hôpital psychiatrique de Perreux;

f) les personnes morales et autres organismes de droit privé dans lesquels une autorité détient une participation majoritaire. Il s'agit en particulier du Service industriel des Montagnes neuchâteloises SA (SIM SA), de Gaz neuchâtelois SA (Gansa), du Centre d'information, de gestion et d'économie de santé SA (CIGES), des Transports régionaux neuchâtelois SA (TRNSA), de la Société de navigation sur les lacs de Neuchâtel et Morat SA (LNM);

g) les personnes privées, lorsqu'elles accomplissent une tâche de droit public sur délégation d'une autorité. Nous pensons par exemple à Caritas et au Centre social protestant (CSP). Pour le reste, ces personnes privées sont en règle générale constituées en fondations. Sont notamment visés ici les homes subventionnés par l'Etat régis par la loi sur les établissements spécialisés pour personnes âgées (LESPA), la plupart des hôpitaux constitués en fondation, la Bibliothèque publique et universitaire, la fondation des Billodes et le service d'aide familiale;

h) les groupements d'autorités. Il s'agit en particulier des syndicats intercommunaux ou de l'Association des communes neuchâteloises.

La réserve de l'alinéa 3 permet au Conseil d'Etat d'autoriser l'ouverture du GSU à d'autres entités, qui ne se retrouvent pas dans les autorités définies à l'alinéa 2.

Article 3 – Définitions

Vu la nouveauté et la spécificité du domaine traité par la présente loi, nous avons jugé nécessaire de définir les termes utilisés afin de bien en comprendre le sens et de les utiliser à bon escient.

a) guichet sécurisé unique: il ressort de la définition du GSU, qu'il s'appuie sur les nouvelles technologies. Ce terme permet d'assurer que le système utilisé doit s'adapter à l'évolution de la technique afin de garantir l'aspect sécurisé du guichet.

b) prestation: c'est ce qui est mis à disposition des utilisateurs par le GSU et qui concrétise la relation entre le partenaire et les utilisateurs. Les données personnelles sont celles qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable. Une donnée est considérée comme anonyme lorsque l'identification nécessite des moyens tels que, selon le cours ordinaire des choses, aucun intéressé ne les mettra en œuvre.

c) partenaires: toutes les autorités cantonales et communales telles que définies à l'article 2 sont susceptibles d'être partenaires du GSU et pouvoir ainsi offrir des prestations aux utilisateurs. La signature d'un contrat avec l'Etat garantit au partenaire l'accès au GSU dans un cadre donné.

d) exploitant: il exerce un rôle central dans la gestion du système.

e) utilisateurs: tant les personnes physiques que morales peuvent être utilisateurs du GSU, pour autant qu'un contrat d'utilisation du GSU ait été signé. Par personnes dûment autorisées par les utilisateurs signataires d'un contrat, nous pensons notamment aux employés d'une personne morale spécifiquement désignés pour accéder aux prestations.

CHAPITRE 2: Organisation et autorités

Ce chapitre définit la structure organisationnelle mise en place afin d'assurer le bon fonctionnement du GSU. Ce chapitre distingue ainsi les compétences du Conseil d'Etat, de la chancellerie d'Etat et du département compétent (art. 4, 5 et 6), il définit les compétences de l'exploitant (art. 7) et crée une commission du GSU, réglant sa composition et ses compétences (art. 8). Cette structure permet de clarifier la répartition des tâches de chaque intervenant.

Article 4 – Conseil d'Etat

Il appartient au Conseil d'Etat de désigner ou de nommer les autres intervenants nécessaires dans l'organisation du GSU. Le Département des finances et des affaires sociales (DFAS) est aujourd'hui le département compétent et le service du traitement de l'information (STI) l'exploitant. De même, il signe les contrats de collaboration avec les partenaires du GSU. Vu la diversité des partenaires, il est indispensable que cette légitimité soit donnée par le Conseil d'Etat. Cet article fixe également la base légale du règlement d'exécution.

Article 5 – Chancellerie d'Etat

Son rôle est de nature administrative, notamment en relation avec les utilisateurs du GSU. La tenue à jour du registre des utilisateurs (lettre *c*) englobe non seulement l'inscription des nouveaux contrats, mais également la prise en compte des résiliations et des dénonciations. La résiliation du contrat se fait sous forme de décision. Ainsi, un utilisateur dont le contrat est résilié ne pourra plus accéder au GSU. La tenue du registre des procurations (lettre *d*) doit être mis en lien avec l'article 22 qui traite du mandataire.

Les registres institués par cet article répondront aux critères légaux stipulés par la loi cantonale sur la protection de la personnalité. En outre, il est prévu d'utiliser les registres uniquement pour les finalités pour lesquelles ils ont été créés.

Article 6 – Département compétent

Le rôle attribué au département lui permet d'avoir une vision complète et globale du GSU afin de pouvoir remplir la fonction attribuée par la loi, notamment d'assurer et de contrôler les normes de sécurité à respecter par le GSU.

Article 7 – Exploitant du GSU

La surveillance du GSU (lettre *c*) implique notamment que l'exploitant veillera à l'utilisation licite et non abusive de l'accès au système.

Article 8 – Commission du GSU

La commission, composée des différents partenaires du GSU, est un organe consultatif. Elle est instituée comme un organe intermédiaire entre le Conseil d'Etat et les partenaires proposant et précisant les lignes stratégiques à adopter. Elle est appelée à jouer un rôle important dans la diffusion du GSU. De par sa composition, qui regroupe et représente les différents partenaires du GSU, à savoir les autorités cantonales et communales définies à l'article 2, alinéa 2, elle aura un intérêt au développement des prestations proposées et au fonctionnement du GSU. Les lignes stratégiques que devra proposer la commission au Conseil d'Etat consistent notamment en la promotion, au développement et au marketing entourant le GSU. Les partenaires présenteront les prestations à l'exploitant qui se chargera de leur mise en oeuvre (art. 7 lettre *d*). Elles seront ensuite soumises à la commission pour détermination (art. 8, al. 3, lettre *b*).

CHAPITRE 3: Guichet sécurisé unique

Article 9 – Architecture

La très grande majorité des sites Internet existants n'intègre aucun système de sécurité car pour la plupart, ce ne sont que des sites d'information. Cette situation donne malheureusement une très mauvaise image d'Internet car, sans un concept fort de sécurité, il est très facile de "pirater" et d'endommager un site Internet.

Même au niveau des sites commerciaux et par la volonté de vendre à tous les clients, la sécurité reste confinée, pour l'essentiel, à l'utilisation d'un protocole standard (SSL) permettant d'assurer une communication sécurisée (voir lettre *e*). Pour ce type de transaction, ce sont souvent des informations indirectes (numéro de carte de crédit, demande d'une adresse et d'un E-mail pour confirmation) qui permettent de contrôler l'identification du client et par-là même d'effectuer la transaction. Le risque encouru est un risque commercial connu, pris en compte par la société (perte d'exploitation): par exemple commande faite à l'aide d'une carte de crédit volée.

Pour l'instant, seules les sociétés qui gèrent de l'argent ou qui ont des clients réguliers possèdent une véritable architecture sécuritaire équivalente à celle que les collectivités publiques neuchâteloises désirent mettre en œuvre dans le cadre du GSU.

Cette architecture repose sur 6 composants essentiels, énumérés dans la loi:

a) une infrastructure sécurisée

Tous les traitements informatiques s'effectueront entre l'utilisateur et les systèmes informatiques formant l'infrastructure du GSU. Ces systèmes informatiques auront tous des fonctions précises et seront séparés les uns des autres de manière à contrôler en continu, par des systèmes spécialisés appelés "firewalls", le flux d'information. De plus ces "firewalls" sont capables d'informer le système de contrôle central de tout ce qui se passe entre les ordinateurs, ce qui permet de prendre des mesures préventives en cas, par exemple, de tentatives d'intrusion.

b) propre système d'authentification des utilisateurs

Pratiquement toutes les prestations du GSU comportent des informations personnelles (ex: déclaration d'impôt), voire confidentielles (ex: vote électronique); il est donc fondamental et indispensable que le GSU sache, à tout moment, qui est l'utilisateur de la transaction demandée et quelles sont les données qui peuvent être transmises. Pour cela, il est nécessaire, d'une part, d'authentifier la personne au moment de sa connexion au GSU et, d'autre part, de maintenir cette authentification tout au long de la session (période entre la connexion et la déconnexion au GSU). A l'image de ce qu'a mis en place la Banque cantonale neuchâteloise dans le cadre du télébanking, le GSU assurera l'authentification des utilisateurs à l'aide de droits d'accès personnels et secrets (voir art. 10).

c) ensemble des logiciels associés aux prestations du GSU

A chaque prestation correspond un programme informatique établi par le partenaire concerné et répondant à des normes de sécurité établies par avance par l'exploitant du GSU.

d) historique temporaire des transactions des utilisateurs

Le GSU n'a qu'un rôle d'intermédiaire entre les utilisateurs et les partenaires. En dehors des informations nécessaires à l'authentification des utilisateurs, le GSU ne gère et ne

possède en propre aucune donnée personnelle. Les seules informations stockées dans l'infrastructure du GSU concernent l'historique temporaire des transactions qui pourra servir essentiellement à la facturation des prestations utilisées et aux statistiques d'utilisation des prestations du GSU (voir également art. 12).

e) communication cryptée

Tout site commercial ou étatique digne de ce nom se doit de sécuriser la communication d'information à l'aide d'un protocole de communication standard (SSL) utilisant un système de clés (publique et privée) propre à chaque société. Les clés de cryptage doivent périodiquement être changées afin d'assurer la confidentialité des données transmises.

f) connexion à Internet

Toutes les transactions du GSU se feront par Internet. Ce média universel et ouvert facilite l'accès au GSU, mais oblige par ailleurs la mise en place d'éléments forts de sécurité.

Article 10 – Droits d'accès

L'alinéa 1 garantit le caractère personnel des droits d'accès. Il est ensuite de la responsabilité de chaque utilisateur de les garder secrets et de ne pas les divulguer à autrui.

L'utilisation des bases de données sur les personnes et les entreprises (al. 2) est au cœur du système d'authentification et surtout de transmission d'informations personnelles du GSU. La grande difficulté associée au système d'information du GSU est de transmettre les bonnes informations aux bonnes personnes. Il n'est pas possible de réaliser ceci en s'appuyant uniquement sur les noms et prénoms des personnes (homonyme, erreur de saisie). Avec la mise en œuvre des bases de données centrales sur les personnes et les entreprises, nous avons créé un numéro technique unique permettant de réaliser les liens naturels entre les différents systèmes d'informations existants. Nous associerons également chaque utilisateur du GSU à ce numéro technique unique pour garantir la justesse et la confidentialité des données transmises. De plus, l'utilisation des bases de données centrales permet également d'améliorer la sécurité du GSU par l'interprétation des événements reçus (ex: l'annonce de décès d'une personne ou de la faillite d'une société permettra de bloquer les droits d'accès associés).

De manière générale, l'accès au système d'information d'une entreprise ou d'une collectivité publique ne nécessite que l'identification des personnes concernées (information à mémoriser: nom ou numéro de contrat, mot de passe) car ces dernières sont reliées entre elles par un réseau intranet fermé. Sur Internet, la seule identification de l'utilisateur est jugée insuffisante car trop statique, donc recouvrable, c'est pourquoi, il est nécessaire de lui associer une information complémentaire qui change à chaque connexion (information à posséder sur soi: une grille à numéros ou une carte à puce). C'est par l'addition de ces deux types d'informations (voir al. 3) qui de plus sont personnelles et doivent être tenues secrètes (voir al. 1) que nous pouvons authentifier l'utilisateur du GSU. Ainsi, même si un "pirate" arrivait à connaître les informations à mémoriser de l'utilisateur, pour l'essentiel le mot de passe, il ne pourrait pas se connecter au GSU car il ne possède pas, sur lui, la grille à numéros. Cette dernière est donc très importante et devra être considérée comme une carte de crédit; en cas de perte de cette grille à numéros, l'utilisateur aura l'obligation contractuelle d'informer la chancellerie d'Etat afin d'invalider les droits d'accès existants et d'en recréer de nouveaux. Si, dans un premier temps, nous avons choisi le système de grille à numéros, c'est essentiellement pour des raisons de coûts. La création d'un tel document est environ 30 à 50 fois moins

cher que la carte à puce avec PKI (Public Key Infrastructure) tout en offrant un niveau de sécurité équivalent. De plus, la carte à numéros ne nécessite aucun périphérique supplémentaire (par exemple, lecteur de carte) sur le poste de travail de l'utilisateur. Néanmoins, notre concept de sécurité est capable d'intégrer très facilement, si le besoin s'en faisait sentir, d'autres systèmes d'authentification.

La transmission des droits d'accès se fera en deux temps. La chancellerie d'Etat transmettra à l'utilisateur les informations à mémoriser et l'exploitant transmettra ensuite les informations à posséder sur soi. La désynchronisation des opérations permet d'assurer la confidentialité des données transmises à l'égal de ce qui se fait en matière de cartes de crédit.

Article 11 – Contrôle des droits d'accès

Le GSU possède un outil de gestion des droits d'accès dont le rôle premier est de contrôler les droits d'accès de l'utilisateur et de lui ouvrir ou non l'accès au GSU. Il doit également intégrer certaines fonctionnalités de base permettant la gestion des droits d'accès dans le temps comme:

- s'assurer que l'utilisateur a bien changé, lors de sa première connexion, le mot de passe communiqué par la chancellerie d'Etat;
- obliger l'utilisateur à changer périodiquement son mot de passe;
- bloquer les droits d'accès de l'utilisateur en cas de tentatives répétées d'accès à l'aide de codes invalidés;
- offrir à l'utilisateur la possibilité de bloquer, à tout moment, ses droits d'accès.

Article 12 – Historique temporaire des transactions

L'historique temporaire des transactions permet uniquement de connaître quels utilisateurs se sont connectés, quelles ont été les transactions activées et à quel moment. Le système ne peut pas servir de preuve quant au contenu de ce qui a été transmis, le GSU ne conservant aucune donnée personnelle dans l'historique temporaire des transactions. La communication des informations associées à l'historique temporaire des transactions doit respecter la loi sur la protection des données.

Pour le thème démocratie en ligne, aucun historique temporaire des transactions ne pourra être créé afin de respecter la loi sur les droits politiques.

Article 13 – Sécurité

Cet article a pour but essentiel de préciser les règles élémentaires de sécurité dans lequel s'inscrira le GSU. Comme l'Etat aura un rôle central de gestionnaire des utilisateurs par la chancellerie d'Etat et de l'infrastructure par l'exploitant, il est nécessaire d'informer les partenaires sur la manière de gérer les composants du GSU, tant d'un point de vue de l'infrastructure sécurisée, des personnes autorisées à intervenir, du mode d'intervention sur des serveurs sensibles (ex: vote électronique) que de l'environnement.
Ces mesures de sécurité générale seront auditées périodiquement par des sociétés externes et neutres sur demande du Conseil d'Etat ou du département compétent.

Article 14 – Infrastructure sécurisée

Le cœur du système de sécurité est associé à la mise en œuvre de l'infrastructure sécurisée. Nous savons que la sécurité absolue n'existe pas. Tout est question de temps et de moyens. En conséquence, il faut bâtir une infrastructure de base qui est capable d'informer assez tôt de toute tentative de piratage de manière à la contrer avant qu'il y ait le moindre dégât (accès aux données); il faut aussi que l'accès aux composants de cette infrastructure soit contrôlé et limité à un nombre restreint de spécialistes, appelés administrateurs-système. Ainsi, l'accès à cette infrastructure et plus particulièrement aux serveurs sera sécurisé par un système d'authentification forte et l'infrastructure sera surveillée en permanence par des logiciels spécialisés capables de journaliser toutes les opérations en cours et de lancer des alertes sur des portables GSM ou à l'aide de la messagerie électronique.

Finalement, il est nécessaire de se maintenir régulièrement à niveau pour, d'une part, ne pas avoir de faille de sécurité et, d'autre part, conserver un temps important et un coût dissuasif pour toute tentative de piratage. De manière générale, notre système de sécurité repose sur un ensemble de briques d'origines différentes qui individuellement pourrait, à un moment donné ou à un autre, présenter une faiblesse, mais qui collectivement et sur la durée est très résistant.

Article 15 – Personnes autorisées

La nécessité d'augmenter la sécurité du système nous a conduit à exiger des personnes engagées qu'elles remplissent certaines conditions d'intégrité pour accéder à ce poste. En effet, par essence, la personne qui gère les serveurs du GSU a obligatoirement accès à toutes les informations y relatives. Assurer une certaine probité est donc essentiel. L'assermentation par le Conseil d'Etat renforce encore cet aspect.

Article 16 – Intervention

De manière générale, il existe peu de serveurs extrêmement sensibles. Il appartiendra au Conseil d'Etat de déterminer, en fonction des prestations et des données associées, quels seront les serveurs extrêmement sensibles. Sur ces serveurs, par exemple, l'urne électronique associée au vote électronique, les interventions seront régies selon des règles définies par le Conseil d'Etat. Nous pensons en particulier à l'obligation d'intervenir à deux administrateurs-système pour toutes modifications de matériel ou de logiciel ainsi qu'à des contrôles supplémentaires (caméra vidéo, autorisations spéciales).

Article 17 – Environnement

Pour assurer la fiabilité d'un système informatique, il doit se trouver dans un environnement approprié (salle sécurisée et climatisée, électricité sous onduleur, etc.). Ces aspects purement techniques seront définis par le Conseil d'Etat dans le règlement d'exécution.

CHAPITRE 4: Contrats d'utilisateurs

Ce chapitre détermine le contenu et la délivrance des contrats d'utilisateurs dont la conclusion est indispensable pour accéder au GSU.

Article 18 – Contenu

La signature d'un contrat est nécessaire afin de responsabiliser les utilisateurs et d'individualiser leurs droits d'accès au GSU. Les droits et obligations de chaque partie sont ainsi concrétisés et engagent les signataires. La loi et le règlement ne suffisent donc pas à régler toutes les modalités au vu de la diversité des rôles et des prestations associées, différents selon le groupe d'utilisateurs concernés.

Article 19 – Délivrance des contrats

La question s'est posée de savoir quel degré de sécurité devait être donné à la signature du contrat. Différentes possibilités ont été envisagées: légalisation des signatures, validation auprès des communes ou de la chancellerie d'Etat. La légalisation des signatures est un système reconnu dans le monde entier qui permet de garantir un niveau important de sécurité. Ce système assure notamment aux Suisses de l'étranger ou à des clients provenant d'autres régions de pouvoir signer un contrat d'utilisateur au lieu de leur domicile, sans devoir spécifiquement se déplacer.

En sus de la légalisation des signatures proprement dite, nous avons souhaité donner la possibilité aux utilisateurs de pouvoir apposer leur signature sur le contrat devant des personnes de la chancellerie d'Etat ou des administrations communales habilitées à cet effet, selon des modalités qu'il appartiendra au Conseil d'Etat de définir.

La confiance des utilisateurs doit être préservée. Cette manière de faire semble suffisante pour s'assurer que la personne qui signe n'usurpe pas la signature d'une autre. Nous pensons en particulier aux personnes âgées ou malades.

CHAPITRE 5: Prestations

Article 20 – Prestations

L'amélioration de la transparence (art. 20, al.1, lettre *c*) doit être entendue au sens des principes qui figureront dans la future loi sur la transparence, actuellement en préparation.

Par thème (al. 2), il faut comprendre un groupe de prestations similaires tels que vie pratique, fiscalité, démocratie en ligne, mobilité. Le GSU a pour rôle de regrouper les prestations par thème et de les mettre à disposition des utilisateurs. De plus, ce regroupement facilite ensuite la représentation, par un tiers, à tout ou partie des prestations offertes par le GSU (voir art. 22).

CHAPITRE 6: Représentation

La question de la représentation a été réglée afin de permettre aux mandataires de gérer les affaires des usagers et clients par le biais du GSU. Peu importe que ces derniers soient ou non utilisateurs du GSU.

Article 21 – Représentants légaux

Cet article précise que les représentants légaux ont un accès naturel aux données relatives aux personnes représentées. Ce sont notamment les parents pour leurs enfants mineurs, les tuteurs pour leurs pupilles. Afin de garantir la sécurité et éviter les abus, ce pouvoir de représentation doit être justifié auprès de la chancellerie d'Etat.

Article 22 – Mandataire

Cet article règle la représentation de tout usager et client par un mandataire. L'alinéa 1 pose le principe de base. Les règles générales du code des obligations sont applicables, à titre supplétif, à la représentation.

Partant de l'idée que la procuration est un acte interne entre les parties et qui ressort de leur responsabilité, elle ne devra être présentée qu'à la demande d'un partenaire du GSU (al. 2). Les partenaires détermineront dans les lois spéciales ou leur règlement d'exécution (bases légales propres au domaine traité) les prestations qui pourront être mises à disposition d'un mandataire ainsi que les modalités de cette représentation. Nous pensons en particulier à la gestion ponctuelle d'un dossier tels que la liquidation d'une succession ou l'acte unique et limité du dépôt d'une déclaration d'impôt.

En revanche, l'alinéa 3 permet un accès généralisé et sans restriction à tout ou partie des prestations offertes par le GSU (exemple: gestion par un mandataire fiscal de tout ce qui a trait à l'impôt et non seulement le dépôt de la déclaration). Afin d'avoir un même niveau de sécurité que pour le contrat d'utilisation (voir art. 19) et dans la mesure où ce type de représentation est un acte qui engage les parties à plus ou moins long terme et de manière étendue, la procuration fournie doit présenter une signature légalisée. Son effet perdure tant et aussi longtemps qu'elle n'aura pas été révoquée par l'une des parties selon la procédure prévue à l'alinéa 4. La chancellerie d'Etat aura pour rôle de tenir à jour le registre des procurations (al. 5), accessible aux partenaires sans restriction et aux utilisateurs ainsi qu'aux mandataires pour les données qui les concernent.

CHAPITRE 7: Protection des données

Ce chapitre traite de dispositions générales formant la base légale de tous les traitements de données personnelles nécessaires à l'accomplissement de tâches fondées sur cette loi. Le GSU ne peut donner que des règles cadres: les accès devront être réglés dans les lois spéciales ou leur règlement d'exécution.

Article 23 – Traitement de données personnelles

Cet article reprend, en se référant à la législation cantonale en matière de protection des données, les principes qui régissent le traitement des données personnelles. Le respect du principe de la légalité implique qu'une autorité n'est habilitée à traiter des données personnelles que si une base légale l'y autorise. Celle-ci peut être une disposition contenue, par exemple, dans une loi fédérale ou cantonale, une ordonnance ou un règlement d'exécution, ladite disposition autorisant expressément le traitement de données. Selon le principe de la proportionnalité, les autorités ne peuvent traiter des données que pour autant que leur traitement soit apte et nécessaire à atteindre le but visé, à savoir l'accomplissement de leurs tâches. Le respect du principe de la bonne foi implique que *"les données ne doivent notamment être traitées que dans le but qui est indiqué lors de leur collecte, qui est prévu par une loi ou qui ressort des circonstances"*. L'autorité qui traite les données "dit ce qu'elle fait et fait ce qu'elle dit". En vertu du principe de l'exactitude des données, les autorités qui traitent des données doivent s'assurer qu'elles sont exactes. Cette obligation légale implique non seulement que les données doivent être justes, mais également complètes et à jour. La sécurité des données est une obligation constitutionnelle selon laquelle les autorités doivent s'assurer que les données qu'elles traitent ou font traiter sont protégées contre un emploi abusif (art. 11, al. 3 in fine, Constitution cantonale). Il s'agit d'un principe fondamental sans lequel la protection de la personnalité des personnes concernées ne serait pas possible.

L'alinéa 2 dispose que le service qui fournit les prestations en ligne (maître du fichier) est et reste responsable des données transmises, responsabilité qui n'incombe ainsi pas à l'exploitant. Pour pouvoir mettre en œuvre cette responsabilité, il faut donc que le maître du fichier soit reconnaissable. Il appartient ainsi à ce dernier de régler, dans les bases légales ad hoc, quelles données peuvent être fournies et transmises.

Article 24 – Droits des personnes concernées

Le droit d'accès rappelé par cet article, droit subjectif strictement personnel, est un droit important à plus d'un titre. Ce n'est qu'ainsi que la personne concernée peut avoir connaissance du fait que des données sont traitées à son sujet, cas échéant lesquelles et à quelles fins. De la sorte, elle pourra si nécessaire faire valoir ses droits relatifs à la rectification ou destruction des données. Même si ce droit est la plupart du temps peu utilisé, sa seule existence a un caractère préventif non négligeable à l'égard des maîtres de fichiers. Du moment qu'ils savent que les personnes concernées peuvent accéder aux données qu'ils traitent, ils veillent à ce que ces données soient aussi objectives, pertinentes et exactes que possible.

Le fait qu'un droit d'accès soit exercé est aussi dans l'intérêt des maîtres de fichiers. Il peut déboucher sur la correction ou la destruction de quelques données inexactes ou inutiles. La personne intéressée peut requérir du maître du fichier que les données soient rectifiées ou complétées, si elles sont inexactes ou détruites si elles sont inutiles, périmées ou contraires au droit.

Article 25 – Obligation de l'exploitant

L'alinéa 1 rappelle les obligations découlant de la législation cantonale en matière de protection des données et qui doivent être prises en compte par le GSU.

L'alinéa 2 pose comme principe qu'il est interdit d'enregistrer des données permanentes sur le système informatique de l'utilisateur. Cet enregistrement ne peut être possible qu'avec l'accord exprès de l'utilisateur, donné préalablement dans le cadre du déroulement de la prestation.

CHAPITRE 8: Responsabilité

Ce chapitre règle les responsabilités des différents acteurs de la loi, à savoir la responsabilité de l'Etat (art. 26), des partenaires (art. 27) et de l'utilisateur (art. 29). Certains principes particuliers en rapport avec le GSU sont rappelés, la loi renvoyant pour le surplus à la loi sur la responsabilité des collectivités publiques et de leurs agents (art. 28).

Article 26 – Responsabilité de l'Etat

L'Etat ne peut assurer en toute circonstance l'accès aux prestations et aux données des différents partenaires. L'exclusion de sa responsabilité est donc justifiée. L'Etat ne peut pas contrôler l'exactitude des données fournies par les différents partenaires et en ce sens, il ne peut donc pas être responsable ni assurer le contenu. En outre, il ne faut pas oublier que le GSU n'est qu'une possibilité d'obtenir les prestations et l'accès physique et traditionnel est toujours garanti. Il va néanmoins de soi que lorsque l'Etat intervient en tant que partenaire du GSU, il assume la responsabilité d'un partenaire tel que précisée à l'article 27 LGSU.

Article 27 – Responsabilité des partenaires

Les partenaires, qui restent les maîtres des fichiers mis à disposition, doivent en conséquence assumer la responsabilité des données fournies. Le fait que les données soient transmises de manière informatique ne crée pas une responsabilité de l'exploitant.

Article 28 – Droit applicable

L'article 28 renvoie pour le surplus à la loi sur la responsabilité des collectivités publiques et de leurs agents. Le renvoi à cette loi permet d'englober et de régler la responsabilité de la collectivité publique pour les actes de ses agents accomplis dans l'exercice de leurs fonctions. Par agent, il faut entendre toute personne chargée de l'accomplissement d'une tâche de droit public. En ce sens, sont visées par cette loi, notamment, les personnes autorisées au sens de l'article 15 LGSU.

Article 29 – Responsabilité de l'utilisateur

Il est de la responsabilité de l'utilisateur de veiller à ce que son système informatique soit adapté aux normes de sécurité et protégé contre les risques d'utilisation abusive. L'Etat, n'ayant aucune maîtrise de ce facteur, ne peut assumer de responsabilité en la matière (al. 1).

Nous avons rappelé et ancré dans la loi que les codes transmis à l'utilisateur sont personnels et secrets (art. 10). Dès qu'ils arrivent dans la sphère de ce dernier, il lui appartient de les contrôler et d'éviter que ces informations soient divulguées à autrui (al. 2).

CHAPITRE 9: Recours

Article 30 – Recours

L'article 30 différencie les décisions rendues par la chancellerie d'Etat (al. 1) de celles de l'exploitant (al. 2). En cas de recours, les premières sont directement dévolues au Tribunal administratif, alors que dans le deuxième cas, il y a une première instance de recours, qui est le département compétent.

Dans les deux cas, l'alinéa 3 prévoit que la procédure est régie par la loi sur la procédure et la juridiction administrative (LPJA).

CHAPITRE 10: Emoluments

Article 31 – Emoluments

Ce chapitre délègue au Conseil d'Etat la compétence d'arrêter les émoluments et le tarif des frais que peuvent percevoir la chancellerie d'Etat et l'exploitant (voir point 4 infra).

CHAPITRE 11: Dispositions finales

Article 32 – Référendum

La loi est soumise au référendum populaire facultatif, conformément à l'article 32, alinéa 1, lettre *a* de la loi sur l'organisation du Grand Conseil (OGC) du 22 mars 1993 (RSN 151.10).

Article 33 – Promulgation et entrée en vigueur

Le Conseil d'Etat fixe la date de son entrée en vigueur et pourvoit, s'il y a lieu, à sa promulgation et à son exécution (art. 34 OGC).

4. CONSEQUENCES FINANCIERES ET EFFETS SUR L'ETAT DU PERSONNEL

La mise en œuvre de la présente loi n'implique pas de nouvelle demande de crédit. Dans le cadre du rapport (04.015) sur le schéma directeur informatique 2004-2009 adopté par le Grand Conseil en date du 30 mars 2004, nous avons déjà présenté les coûts d'investissement et d'exploitation du GSU que nous reproduisons pour information ci-après:

Objets	*Investissements*	*Exploitation annuelle*
Baie de stockage SAN (storage area network)	402.000.—	40.200.—
Librairies de sauvegarde des données	68.000.—	6.800.—
Serveurs d'applications		
• Domaine bases de données et impôt[4]	143.000.—	14.300.—
• Domaine de la mobilité et du territoire[4]	118.000.—	11.800.—
• Domaine santé et social[4]	118.000.—	11.800.—
Serveurs d'applications		
• Gestion du domaine (10 serveurs)	145.000.—	7.250.—
• Serveurs de présentation des pages web (4)	100.000.—	5.000.—
• Serveurs de contenu (4)	180.000.—	9.000.—
• Serveurs d'applications (4)	180.000.—	9.000.—
• Serveurs de données (4)	180.000.—	9.000.—
• Serveurs de tests et d'intégration (4)	100.000.—	5.000.—
Logiciels et consulting		
• Portails d'entreprise[4]	200.000.—	20.000.—
• Gestionnaire de processus[4]	200.000.—	30.000.—
• Système d'authentification	295.000.—	29.500.—
• Consulting et aide au développement[4]	260.000.—	
Sécurisation de l'environnement du GSU		
• Matériel de sécurité (routeur, firewalls, etc.)	206.000.—	20.600.—
• Services de mise en œuvre	122.000.—	
Environnement de développement[5]		
• Serveurs de développement (2)[4]	90.000.—	4.500.—
• Serveurs Web et d'accès (3)[4]	60.000.—	3.000.—
• Serveur de tests unitaire (2)[4]	50.000.—	2.500.—
• Serveurs de tests d'intégration (2)[4]	90.000.—	4.500.—
Sous-total:	3.307.000.—	243.750.—
Participation des villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds:	555.000.—	120.000.—
Participation de la Confédération:	1.575.000.—	
Total à charge de l'Etat:	1.177.000.—	123.750.—

[4]Ces montants ne font pas partie du projet de vote électronique et ne sont pas subventionnés par la Confédération. Par contre, ils sont indispensables pour le développement des prestations en ligne du guichet sécurisé unique.

[5]Les outils de développement ont été acquis, en 2002, pour répondre à l'attente de la Confédération et pour réaliser les premiers développements du GSU. Les coûts associés ont été partagés entre l'Etat et les villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds.

Grâce à l'appui de la Confédération et des villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds sur le projet de vote électronique, les coûts d'investissement à charge de l'Etat sont raisonnables. Il faut aussi savoir que nous avons bénéficié d'infrastructures existantes (locaux, salle machines) qui servent également au projet de sécurisation des systèmes d'informations gérés par le STI (voir rapport 04.015). Cette approche globale de l'informatique neuchâteloise nous permet de mettre en œuvre le GSU à des coûts très modestes.

Au niveau du personnel, nous avons également mis en évidence, dans le rapport sur le schéma directeur informatique 2004-2009, la nécessité d'engager un agent d'exploitation supplémentaire au STI pour 2005. En ce qui concerne la gestion administrative, la chancellerie d'Etat s'interrogera, en fonction des expériences menées suite à l'ouverture du GSU et des besoins en découlant, sur la nécessité d'engager un collaborateur à mi-temps.

De manière générale, les émoluments facturés par la chancellerie d'Etat doivent couvrir les frais engendrés par la gestion administrative du GSU. De plus, les frais liés à l'exploitant seront refacturés aux partenaires selon une clé de répartition à définir (par exemple: basée sur un coût fixe et un coût variable en fonction du nombre de transactions traitées par le GSU pour chaque partenaire). Ces montants permettront de financer les coûts annuels d'exploitation et de couvrir les frais de renouvellement des infrastructures.

5. CONSEQUENCE POUR LES COMMUNES

L'adoption de la loi sur le GSU n'implique aucune conséquence financière directe pour les communes neuchâteloises.

La loi prévoit très clairement aux articles 3 et 4 que pour être partenaire du GSU, l'autorité communale devra signer un contrat d'utilisation du GSU avec l'Etat. Le contrat précisera les droits et devoirs de chaque partenaire, y compris la participation aux coûts d'exploitation et de renouvellement des infrastructures.

Le GSU doit être vu comme un projet fédérateur, à l'égal de ce qui a été mis en œuvre précédemment entre l'Etat et les communes au niveau du Nœud cantonal ou du Centre d'impression. Le rassemblement de tous les partenaires autour d'une seule infrastructure fédératrice a permis de maintenir, sur le moyen et long terme, un coût très compétitif des prestations offertes.

Grâce au projet pilote de vote électronique, les coûts d'investissements initiaux du GSU sont en grande partie pris en charge par la Confédération (80%), les villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds (8%) et l'Etat (12%). L'investissement consenti doit ainsi assurer, pour les 5 prochaines années, un départ harmonieux du GSU et permettre aux communes d'adhérer à ce projet fédérateur au fur et à mesure du développement de leurs propres prestations.

Nous rappelons que l'objectif prioritaire du Conseil d'Etat est de rassembler, autour d'une et une seule infrastructure technique, tous les acteurs neuchâtelois souhaitant offrir, à leurs usagers ou à leurs clients, des prestations en ligne.

6. MODIFICATIONS LEGISLATIVES

Le projet de loi que nous présentons à votre approbation est celui d'une loi cadre permettant la réalisation du GSU en définissant notamment les buts, l'organisation, l'architecture technique, les questions liées à la protection des données et à la représentation.

Afin de mettre en ligne les prestations offertes, les lois d'application liées à ces différents domaines feront l'objet de modifications secteur par secteur (contrôle des habitants, fiscalité, service des automobiles,…) en fonction des besoins propres. Ces modifications permettront ainsi de régler dans les lois spécifiques les particularités liées aux prestations électroniques (voir notamment l'art. 22 sur la représentation et 23 sur la protection des données).

Dans la mesure où ces modifications législatives interviendront en fonction de l'adhésion des partenaires et de la mise en œuvre des prestations qu'ils proposent, elles seront soumises à l'approbation de votre conseil ponctuellement et au gré de cette évolution.

7. CONSULTATION

Nous avons lancé ce printemps une procédure de consultation auprès:

- des villes de Neuchâtel, de La Chaux-de-Fonds et du Locle,
- des communes par l'intermédiaire de l'Association des communes neuchâteloises,
- des partis politiques représentés au Grand Conseil.

Les villes consultées ainsi que l'Association des communes neuchâteloises ont toutes mis en évidence leur intérêt à participer à un tel projet d'envergure cantonale et ouvrant des perspectives nouvelles de collaboration avec les usagers et clients. La ville du Locle regrette que le dossier soit essentiellement un dossier technique et que les conséquences organisationnelles, sur l'Etat et les communes de la mise en œuvre du GSU, n'aient pas été plus développées. Nous rappelons ici que l'objet soumis est une loi cadre qui doit permettre le développement, sur le moyen ou long terme, des cyber-prestations au sein des collectivités publiques neuchâteloises, mais qu'elle ne vise pas, à court terme, à l'abandon des prestations existantes, ni nécessairement à des restructurations importantes des services publics neuchâtelois. Il n'est donc pas possible aujourd'hui de mettre en évidence toutes les conséquences directes ou indirectes de la mise en œuvre du GSU. Ce n'est qu'après quelques années d'exploitation que nous pourrons, ensemble avec les partenaires neuchâtelois concernés, tirer les conséquences positives et négatives de la mise en œuvre du GSU.

Au niveau des groupes politiques, tous ceux qui ont répondu à la consultation, ont mis en évidence leur intérêt à ce que les administrations publiques améliorent la qualité de leur prestation, développent leur outil de communication ou simplifient les tâches administratives pour les citoyennes et citoyens. Le Parti ouvrier et populaire refuse d'entrée en matière sur le GSU, estimant nécessaire de consulter tout d'abord les communes et de mieux connaître les conséquences qu'aura l'introduction du GSU sur le développement des prestations existantes (refus de perdre un contact physique entre l'usager et l'administration).

Deux soucis importants ont néanmoins été mis en évidence par les partis politiques, tout d'abord le strict respect de la sphère privée des individus et ensuite de pouvoir garantir, pour ceux qui n'ont pas accès à Internet, la diffusion traditionnelle des prestations. Nous rappelons ici que toutes les communications qui transiteront par le GSU doivent respecter la loi sur la protection de la personnalité et qu'aucune donnée ne pourra être transmise à un tiers si, au préalable, il n'existe pas un cadre légal qui le permette (art. 23). De plus, la mise en place de toutes les prestations du GSU se fera progressivement sans remettre en cause durant cette période les organisations actuelles, ni la distribution des prestations existantes (voir également notre commentaire sur le fossé numérique).

Sur la loi proprement dite, nous avons pris en compte certaines remarques formulées par les partis politiques en rappelant cependant que la loi proposée est une loi cadre et que de nombreuses réponses aux problèmes soulevés dans la consultation seront prises en considération au niveau du règlement d'exécution, de la commission du GSU ou du contrat entre partenaires.

8. CONCLUSION

Le projet du GSU est un projet d'envergure qui s'inscrit naturellement dans l'évolution des mentalités de notre société et qui sera très certainement une vitrine intéressante pour les autres cantons. Le GSU est la base nécessaire des développements des prestations électroniques des collectivités publiques neuchâteloises.

Au vu des éléments qui précèdent et pour permettre à l'Etat la mise en œuvre des prestations électroniques, en particulier le vote électronique, cette loi doit être mise en vigueur dans les meilleurs délais.

Nous vous prions dès lors de bien vouloir prendre le présent rapport en considération et d'adopter le projet de loi ci-après.

Veuillez agréer, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 11 août 2004

Au nom du Conseil d'Etat:

La présidente,	*Le chancelier,*
S. PERRINJAQUET	J.-M. REBER

Loi
sur le guichet sécurisé unique (LGSU)

Le Grand Conseil de la République et Canton de Neuchâtel,

sur la proposition du Conseil d'Etat, du 11 août 2004,

décrète:

CHAPITRE PREMIER

Dispositions générales

But

Article premier La présente loi a pour but de fixer les conditions d'organisation, d'exploitation et d'utilisation du guichet sécurisé unique (ci-après: GSU) des autorités cantonales et communales.

Champ d'application

Art. 2 [1]La présente loi régit les rapports entre les autorités cantonales et communales et les partenaires, l'exploitant et les utilisateurs du GSU.

[2]Sont considérés comme autorités cantonales et communales:

a) Le Grand Conseil, son bureau et les commissions qui en dépendent;

b) le Conseil d'Etat, l'administration cantonale et les commissions qui en dépendent;

c) le pouvoir judiciaire et son administration;

d) les Conseils généraux, communaux, leurs administrations, les commissions qui en dépendent ainsi que les syndicats intercommunaux et régionaux;

e) les établissements et corporations de droit public cantonaux et communaux, leurs administrations ainsi que les commissions qui en dépendent;

f) les personnes morales et autres organismes de droit privé dans lesquels les autorités détiennent une participation majoritaire;

g) les personnes privées, lorsqu'elles accomplissent une tâche de droit public sur délégation d'une autorité;

h) les groupements d'autorités.

[3]Le Conseil d'Etat peut autoriser l'ouverture du GSU à d'autres entités que celles mentionnées à l'alinéa 2.

Définitions

Art. 3 On entend par:

a) guichet sécurisé unique, l'infrastructure sécurisée de communication entre les autorités cantonales et communales et les utilisateurs pour toutes les prestations s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication.

b) prestation, une transmission d'information ou de données personnelles entre un partenaire et les utilisateurs du GSU.

c) partenaires, les autorités cantonales et communales qui ont signé, avec l'Etat, un contrat de collaboration dans le cadre du GSU, leur donnant la possibilité d'offrir, dans un cadre technique et administratif donné, des prestations aux utilisateurs.

d) exploitant, un service ou un établissement de droit public assurant la gestion technique, l'exploitation, la maintenance et la sécurité du GSU.

e) utilisateurs, les personnes physiques et les personnes morales, ayant signé un contrat d'utilisation du GSU avec l'Etat, ainsi que les personnes dûment autorisées par les utilisateurs signataires d'un contrat.

f) gouvernement électronique, l'adoption par les autorités cantonales et communales des technologies de l'information et de la communication dans son rapport avec le peuple et dans ses relations avec les usagers et clients du service public.

g) logiciels, procédures informatiques exécutant les instructions associées à la prestation.

h) administrateur-système, informaticien gérant les systèmes informatiques du GSU.

i) système-informatique, matériel et logiciel faisant partie de l'infrastructure sécurisée du GSU.

j) rôle spécifique, regroupement d'un ensemble de prestations associé à un statut (citoyen, mandataire fiscal, notaire, garagiste, etc.).

CHAPITRE 2

Organisation et autorités

Conseil d'Etat

Art. 4 [1]Le Conseil d'Etat exerce la haute surveillance sur le GSU.

[2]Il arrête les dispositions nécessaires à l'application de la présente loi et désigne le département compétent.

[3]Il désigne l'exploitant du GSU.

[4]Il nomme la commission du GSU.

[5]Il signe les contrats de collaboration avec les partenaires du GSU.

Chancellerie d'Etat

Art. 5 [1]La chancellerie d'Etat:

a) organise administrativement le GSU et gère les relations avec les utilisateurs;

b) conclut avec les utilisateurs les contrats d'utilisation du GSU;

c) tient à jour le registre des utilisateurs du GSU;

d) tient à jour et contrôle le registre des procurations du GSU;

e) coordonne les relations entre la Confédération, les cantons et les autorités cantonales et communales en matière de gouvernement électronique.

Département compétent

Art. 6 Le département compétent:

a) définit les conditions cadres d'adhésion au GSU par les autorités cantonales et communales;

b) règle les conditions d'accès et d'utilisation du GSU par les utilisateurs;

c) définit les normes de sécurité du GSU;

d) contrôle l'exploitant du GSU.

Exploitant du GSU

Art. 7 L'exploitant du GSU:

a) gère l'infrastructure technique du GSU;

b) propose au département l'adaptation des normes de sécurité du GSU en fonction des évolutions technologiques;

c) assure la surveillance du GSU;

d) met en place, en étroite collaboration avec les partenaires, les prestations du GSU.

Commission du GSU

Art. 8 [1]La commission du GSU est l'organe représentant les partenaires et l'exploitant.

[2]Elle se compose de onze membres:

– le conseiller d'Etat, chef du département compétent, qui fonctionne comme président;

– cinq représentants de l'Etat;

– cinq représentants des communes.

[3]Elle se prononce sur toutes les questions importantes ressortissant au GSU, à savoir:

a) propose au Conseil d'Etat les choix stratégiques du GSU;

b) se détermine sur les prestations du GSU avant toute mise en exploitation;

c) se détermine sur les investissements et leurs conséquences sur les coûts d'exploitation;

d) favorise le développement du GSU auprès des partenaires, de l'exploitant et des utilisateurs.

CHAPITRE 3

Guichet sécurisé unique

Architecture

Art. 9 L'architecture du GSU est composée:

a) d'une infrastructure sécurisée;
b) de son propre système d'authentification des utilisateurs;
c) de l'ensemble des logiciels associés aux prestations du GSU;
d) d'un historique temporaire des transactions des utilisateurs;
e) d'une communication cryptée;
f) d'une connexion à Internet.

Droit d'accès
1. Accès

Art. 10 [1]Chaque utilisateur reçoit des droits d'accès personnels et secrets.

[2]Pour identifier l'utilisateur, l'exploitant a l'autorisation d'utiliser les données existantes dans les bases de données cantonales relatives aux personnes et aux entreprises.

[3]Les droits d'accès au GSU sont construits sur deux types d'information:

a) informations à mémoriser;
b) informations à posséder sur soi;

[4]La transmission des droits d'accès aux utilisateurs du GSU doit se faire de manière séparée.

2. Contrôle

Art. 11 [1]Les droits d'accès sont contrôlés en permanence par l'infrastructure sécurisée du GSU.

[2]Ce contrôle doit notamment permettre:

a) de s'assurer des droits d'accès de l'utilisateur au GSU;

b) de contraindre l'utilisateur à créer un nouveau mot de passe personnel lors de sa première tentative de connexion au GSU;

c) d'obliger l'utilisateur à modifier périodiquement son mot de passe;

d) de bloquer automatiquement les droits d'accès de l'utilisateur lors de tentatives répétées d'accès à l'aide de codes invalides;

e) d'offrir à l'utilisateur la possibilité d'invalider et de bloquer, à tout moment, ses droits d'accès.

3. Historique temporaire des transactions

Art. 12 [1]L'infrastructure sécurisée doit intégrer un système comportant l'historique temporaire des transactions des utilisateurs.

[2]Les données transmises ne sont pas conservées dans l'historique temporaire des transactions.

[3]Le Conseil d'Etat règle la procédure de destruction des historiques temporaires des transactions.

Sécurité
1. Concept

Art. 13 [1]Le concept de sécurité du GSU détermine les règles relatives à l'infrastructure sécurisée, aux personnes autorisées, à l'intervention et à l'environnement.

[2]Il fait régulièrement l'objet d'un audit dont les modalités sont définies par le Conseil d'Etat.

2. Infrastructure sécurisée

Art. 14 [1]L'infrastructure sécurisée intègre l'ensemble des systèmes informatiques concernés par le GSU.

[2]Elle doit notamment:

a) être surveillée par des systèmes ad hoc;

b) posséder un système d'authentification forte d'accès aux serveurs du GSU par les personnes autorisées;

c) être mise à niveau régulièrement.

3. Personnes autorisées

Art. 15 [1]Le Conseil d'Etat désigne les personnes autorisées pouvant intervenir dans l'environnement du GSU en tant qu'administrateur-système ou valider les interventions dans l'infrastructure sécurisée du GSU.

[2]Les personnes autorisées doivent:

a) avoir l'exercice des droits civils;

b) ne pas avoir fait l'objet d'une condamnation pénale pour des faits incompatibles avec l'exercice de la fonction, dont l'inscription n'est pas radiée du casier judiciaire;

c) ne pas se trouver en faillite ou en sursis concordataire et ne pas faire l'objet d'un acte de défaut de biens provisoire ou définitif;

d) indiquer leurs liens d'intérêts.

[3]Les personnes autorisées sont assermentées par le Conseil d'Etat.

4. Intervention

Art. 16 [1]Le Conseil d'Etat détermine les serveurs extrêmement sensibles nécessitant des règles d'intervention spécifique.

[2]Le Conseil d'Etat fixe les conditions d'intervention sur ces serveurs.

5. Environnement

Art. 17 [1]L'infrastructure sécurisée est située dans un environnement approprié.

[2]Le Conseil d'Etat en fixe les modalités.

CHAPITRE 4

Contrats d'utilisateurs

Contenu

Art. 18 [1]Les utilisateurs du GSU signent un contrat d'utilisation avec l'Etat de Neuchâtel.

[2]Le contrat d'utilisation détermine les rôles spécifiques auxquels chaque utilisateur peut prétendre.

[3]Les droits de chaque utilisateur sont déterminés par son statut et les pouvoirs de représentation dont il dispose.

Délivrance des contrats

Art. 19 [1]Les signatures des utilisateurs sur les contrats doivent être légalisées ou apposées par ceux-ci devant des personnes de la chancellerie d'Etat ou des administrations communales habilitées à cet effet.

[2]Les contrats sont transmis à la chancellerie d'Etat pour y être traités.

[3]Sur demande de la chancellerie d'Etat, les informations à posséder sur soi sont transmises à l'utilisateur par l'exploitant.

[4]Le Conseil d'Etat règle les modalités de la procédure de délivrance des contrats.

CHAPITRE 5

Prestations

Prestations

Art. 20 [1]Les prestations du GSU sont celles qui notamment permettent:

a) d'offrir aux utilisateurs un accès simplifié aux services des autorités cantonales et communales;

b) de faciliter, pour les utilisateurs, la gestion des procédures administratives;

c) d'améliorer la transparence et la qualité des données gérées par les autorités cantonales et communales.

[2]Les prestations sont regroupées par thème.

[3]Le Conseil d'Etat fixe les modalités de mise en exploitation des prestations.

CHAPITRE 6

Représentation

Représentants légaux

Art. 21 [1]Les représentants légaux ont accès d'office aux données et aux informations relatives aux personnes qu'ils représentent.

[2]Ils doivent justifier de leur pouvoir de représentation légale auprès de la chancellerie d'Etat.

Mandataire

Art. 22 [1]Toute personne peut se faire représenter par un mandataire.

[2]Un partenaire du GSU peut exiger du mandataire qu'il justifie de ses pouvoirs de représentation en produisant une procuration écrite.

[3]La personne qui entend confier à un mandataire une procuration permettant l'accès sans restriction à toute ou partie des prestations offertes par le GSU doit fournir à la chancellerie d'Etat une procuration dont la signature est légalisée.

[4]La révocation d'une procuration permettant l'accès sans restriction à toute ou partie des prestations offertes par le GSU intervient par une demande écrite à la chancellerie d'Etat.

[5]Le registre des procurations peut être consulté en tout temps par les partenaires du GSU.

[6]Au surplus, le Conseil d'Etat règle les modalités d'utilisation des procurations.

CHAPITRE 7

Protection des données

Traitement de données personnelles

Art. 23 [1]Le traitement de données personnelles, en particulier leur communication, dans le cadre du GSU doit respecter la législation cantonale en matière de protection des données, notamment les principes de légalité, de proportionnalité et bonne foi, d'exactitude ainsi que de sécurité.

[2]Le maître du fichier de données personnelles traitées dans le cadre du GSU demeure responsable de la protection des données ; il doit être reconnaissable pour les utilisateurs du GSU.

Droits des personnes concernées

Art. 24 [1]Les personnes dont les données personnelles sont traitées dans le cadre du GSU disposent des droits garantis par la législation cantonale en matière de protection des données, notamment le droit d'accès, de rectification et de destruction.

[2]Lorsque des données personnelles sont demandées à l'utilisateur, le but du traitement ainsi que le caractère obligatoire ou facultatif de sa réponse doivent lui être indiqués.

Obligation de l'exploitant

Art. 25 [1]A l'exception de l'historique temporaire des transactions des utilisateurs prévu à l'article 12 de la présente loi, l'exploitant ne doit pas conserver les données transmises par les utilisateurs dans le cadre des prestations du GSU, ni récolter de données sur les utilisateurs à l'exception de la constitution de statistiques anonymes de fréquentation du site.

[2]Sans l'accord de l'utilisateur, l'enregistrement de données permanentes (exemple cookies) sur le système informatique de l'utilisateur est interdit.

CHAPITRE 8

Responsabilité

Responsabilité de l'Etat

Art. 26 [1]L'Etat 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.

[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.

Responsabilité des partenaires

Art. 27 Les partenaires sont seuls responsables des données fournies sur le GSU et des dommages qu'ils pourraient créer aux utilisateurs.

Droit applicable

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

Responsabilité de l'utilisateur

Art. 29 [1]L'utilisateur est seul responsable de son système informatique.

[2]Il supporte également tous les risques résultant de l'utilisation par un tiers de ses droits d'accès.

CHAPITRE 9

Recours

Recours

Art. 30 [1]Les décisions rendues par la chancellerie d'Etat sont susceptibles d'un recours auprès du Tribunal administratif.

[2]Les décisions de l'exploitant sont susceptibles d'un recours auprès du département, celles du département auprès du Tribunal administratif.

[3]La procédure de recours est régie par la loi sur la procédure et la juridiction administrative (LPJA), du 27 juin 1979.

CHAPITRE 10

Emoluments

Emoluments

Art. 31 Le Conseil d'Etat fixe les émoluments et le tarif des frais que la chancellerie d'Etat et l'exploitant peuvent percevoir pour les tâches qui leur sont dévolues.

CHAPITRE 11

Dispositions finales

Référendum

Art. 32 La présente loi est soumise au référendum facultatif.

Promulgation et entrée en vigueur

Art. 33 [1]Le Conseil d'Etat fixe la date de l'entrée en vigueur de la présente loi.

[2]Il pourvoit, s'il y a lieu, à sa promulgation et à son exécution.

Neuchâtel, le

Au nom du Grand Conseil:

Le président, *Les secrétaires,*