

**RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE**

---

Union – Discipline – Travail

**AUTORITÉ DE RÉGULATION DES  
TÉLÉCOMMUNICATIONS/TIC  
(ARTCI)**

**PLATEFORME CERTINUM  
CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION**

# SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
PRÉAMBULE	5
TITRE I – OBJET, CHAMP D’APPLICATION ET DÉFINITIONS	6
Article 1 – Objet des présentes Conditions	6
Article 2 – Champ d’application personnel et matériel	6
Article 3 – Définitions	6
Article 4 – Hiérarchie des normes applicables	7
TITRE II – ACCÈS À LA PLATEFORME ET CRÉATION DE COMPTE	8
Article 5 – Conditions d’accès générales	8
Article 6 – Création de compte	8
Article 7 – Acceptation expresse et opposabilité	8
Article 8 – Identifiants, mot de passe et sécurité du compte	8
Article 9 – Mise à jour du profil	9
TITRE III – PARCOURS UTILISATEUR ET SERVICES NUMÉRIQUES	10
Article 10 – Rubriques et services accessibles	10
Article 11 – Enregistrement en brouillon et soumission définitive	10
Article 12 – Tableau de bord et suivi des demandes	10
Article 13 – Services pour les personnes morales, particuliers et cabinets	10
TITRE IV – DÉCLARATIONS, PIÈCES JUSTIFICATIVES ET MANDAT	12
Article 14 – Obligation générale de sincérité	12
Article 15 – Pièces justificatives	12
Article 16 – Mandat et représentation	12
Article 17 – Langue, format et lisibilité des pièces	12
TITRE V – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL	13
Article 18 – Principe général	13
Article 19 – Données fournies par l’utilisateur	13
Article 20 – Droits des personnes concernées	13
Article 21 – Mesures de sécurité	13
Article 22 – Conservation et archivage	14
TITRE VI – EXIGENCES SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX DEMANDES DE CONFORMITÉ	15
Article 23 – Contenu de la demande de conformité	15
Article 24 – Base légale et documentation justificative	15
Article 25 – Correspondant à la protection des données	15

Article 26 – Cohérence, complétude et recevabilité-----	15
TITRE VII – EXIGENCES SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA -----	17
VIDÉOSURVEILLANCE-----	17
Article 27 – Finalité et proportionnalité des dispositifs -----	17
Article 28 – Informations techniques et documentaires -----	17
Article 29 – Mesures de sécurité et accès aux images -----	17
Article 30 – Information des personnes et affichage-----	17
TITRE VIII – PAIEMENT, FACTURATION ET PREUVE DES -----	18
TRANSACTIONS -----	18
Article 31 – Principe du paiement préalable -----	18
Article 32 – Moyens de paiement admis-----	18
Article 33 – Sécurité du paiement et authentification-----	18
Article 34 – Preuve, reçu et statut du paiement-----	18
Article 35 – Remboursement et contestation-----	19
TITRE IX – MESSAGERIE, NOTIFICATIONS ET DÉLAIS DE -----	20
TRAITEMENT-----	20
Article 36 – Valeur informative des notifications -----	20
Article 37 – Messagerie et échanges -----	20
Article 38 – Délais -----	20
TITRE X – DOCUMENTS GÉNÉRÉS, QR CODE ET OPPOSABILITÉ -----	21
Article 39 – Mise à disposition des documents -----	21
Article 40 – QR code, vérifiabilité et authenticité-----	21
Article 41 – Portée des documents délivrés -----	21
TITRE XI – SÉCURITÉ, DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET INCIDENTS -----	22
Article 42 – Disponibilité du service -----	22
Article 43 – Maintenance et évolution -----	22
Article 44 – Gestion des incidents -----	22
Article 45 – Coopération de l'utilisateur-----	22
TITRE XII – SOUS-TRAITANCE, INTEROPÉRABILITÉ ET TIERS -----	24
TECHNIQUES -----	24
Article 46 – Recours à des tiers -----	24
Article 47 – Interopérabilité et dépendance externe-----	24
TITRE XIII – RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET LIMITATIONS-----	25
Article 48 – Responsabilité de l'utilisateur-----	25
Article 49 – Obligation de moyens de la plateforme-----	25

Article 50 – Exclusions de responsabilité -----	25
Article 51 – Limitation et proportionnalité-----	25
TITRE XIV – CONTRÔLES, SANCTIONS ET SUSPENSION-----	27
Article 52 – Contrôles et vérifications -----	27
Article 53 – Suspension ou restriction d'accès -----	27
Article 54 – Rejet, retrait et effets -----	27
TITRE XV – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET USAGE AUTORISÉ-----	28
Article 55 – Titularité des droits -----	28
Article 56 – Usages interdits -----	28
TITRE XVI – RÉCLAMATIONS, RÈGLEMENT AMIABLE ET -----	29
JURIDICTION COMPÉTENTE -----	29
Article 57 – Réclamations -----	29
Article 58 – Recherche d'une solution amiable-----	29
Article 59 – Droit applicable et compétence -----	29
TITRE XVII – MODIFICATION DES CGU ET ENTRÉE EN VIGUEUR-----	30
Article 60 – Modification -----	30
Article 61 – Entrée en vigueur et opposabilité dans le temps-----	30

## PRÉAMBULE

La **plateforme CERTINUM** s'inscrit dans la dynamique de transformation numérique des procédures de conformité relatives à la protection des données à caractère personnel, à la confiance numérique et, pour certains parcours, à l'autorisation des dispositifs de vidéosurveillance.

Elle a vocation à offrir un canal numérique sécurisé, traçable et documenté, permettant aux personnes morales, aux particuliers et aux cabinets mandatés d'introduire des demandes, de transmettre des documents, d'effectuer les paiements requis, de suivre l'état d'avancement de leurs dossiers, d'échanger avec l'administration compétente et de consulter les documents validés mis à leur disposition.

Dans ce cadre, les présentes Conditions Générales d'Utilisation définissent les règles applicables à toute personne qui accède à CERTINUM ou qui utilise l'un des services disponibles sur la plateforme. Elles poursuivent un double objectif : d'une part, sécuriser juridiquement les échanges numériques, et d'autre part, préciser les engagements, droits, responsabilités et limites de chaque acteur intervenant dans le cycle de traitement des demandes.

Les présentes Conditions sont interprétées à la lumière des lois ivoiriennes relatives à la protection des données à caractère personnel, aux transactions électroniques et à la lutte contre la cybercriminalité, ainsi qu'à la lumière des règles régionales de l'UMOA relatives aux services de paiement lorsque la plateforme recourt à des prestataires ou à des instruments de paiement encadrés par la BCEAO.

## **TITRE I – OBJET, CHAMP D’APPLICATION ET DÉFINITIONS**

### **Article 1 – Objet des présentes Conditions**

Les présentes Conditions Générales d’Utilisation, ci-après les « CGU », ont pour objet de définir les modalités d’accès, de consultation et d’utilisation de la plateforme CERTINUM, les conditions de recevabilité des opérations réalisées en ligne, ainsi que les droits et obligations des utilisateurs et de l’entité opérant la plateforme.

Elles régissent notamment les opérations suivantes : création d’un compte utilisateur ; authentification ; dépôt d’informations et de documents ; enregistrement de brouillons ; soumission de demandes ; paiement des frais ; consultation des notifications ; téléchargement des documents délivrés ; et usage des espaces de suivi, de profil, de messagerie, de paiement et de documents.

Les CGU s’appliquent sans préjudice des dispositions légales impératives, des conditions particulières pouvant régir certains services, des grilles tarifaires applicables, des politiques de confidentialité, chartes de sécurité, notes d’information ou manuels d’utilisation publiés sur la plateforme ou communiqués aux utilisateurs.

### **Article 2 – Champ d’application personnel et matériel**

Les présentes CGU s’appliquent à toute personne physique ou morale qui accède à la plateforme CERTINUM, qu’elle agisse pour son propre compte ou pour le compte d’un tiers, notamment les personnes morales, les particuliers, les représentants légaux, les correspondants à la protection des données, les cabinets, consultants, mandataires et collaborateurs dûment habilités.

Le champ matériel couvre l’ensemble des écrans, formulaires, interfaces, fonctionnalités, messages, traitements et documents accessibles à partir de CERTINUM, y compris les composants connexes nécessaires au bon déroulement du parcours utilisateur, tels que l’interface de paiement, les services de notification, les téléchargements de fichiers et les modules de consultation des décisions ou documents générés.

### **Article 3 – Définitions**

Au sens des présentes CGU, on entend notamment par : « plateforme » : l’environnement numérique CERTINUM ; « utilisateur » : toute personne accédant ou utilisant la plateforme ; « compte » : l’espace sécurisé permettant à un utilisateur authentifié d’accéder à ses services ; « dossier » : l’ensemble des données et pièces jointes constituant une demande ; « responsable du traitement » : la personne qui détermine les finalités et moyens du traitement de données personnelles ; « DCP » : le correspondant à la protection des données renseigné par l’utilisateur ; « demande » : toute requête de conformité, d’autorisation ou de service adressée via CERTINUM ; « brouillon » : dossier non encore soumis définitivement ; « prestataire de paiement » : tout opérateur fournissant le service permettant le règlement des frais via un moyen admis ; « document validé » : tout document mis à disposition sur la plateforme après instruction et validation par l’autorité compétente.

Les définitions légales issues de la législation ivoirienne et, pour les opérations de paiement, de la réglementation de l'UMOA, complètent les présentes définitions lorsqu'elles sont pertinentes.

**Article 4 – Hiérarchie des normes applicables**

En cas de contradiction entre les présentes CGU et une disposition légale ou réglementaire impérative, cette dernière prévaut. En cas de contradiction entre les CGU et une condition particulière applicable à un service spécifique de la plateforme, la condition particulière prévaut pour ce seul service, sauf stipulation contraire expresse.

Le fait, pour l'opérateur de la plateforme, de ne pas se prévaloir à un moment donné d'une stipulation des présentes CGU ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

## **TITRE II – ACCÈS À LA PLATEFORME ET CRÉATION DE COMPTE**

### **Article 5 – Conditions d'accès générales**

L'accès public à certaines rubriques informatives de CERTINUM peut être ouvert sans authentification, notamment les rubriques d'accueil, de ressources, d'actualités, d'à-propos, de contact et de FAQ. En revanche, l'accès aux espaces personnels, au dépôt de demandes, au suivi des dossiers, à la messagerie, aux paiements et au téléchargement de documents nécessite la création préalable d'un compte et une authentification valide.

L'utilisateur supporte seul les coûts liés à l'équipement, à la connexion internet, au terminal, au navigateur et, de manière générale, à l'environnement technique qu'il mobilise pour accéder à la plateforme.

### **Article 6 – Création de compte**

La création de compte suppose la fourniture d'informations exactes, complètes, sincères et à jour. Selon le profil choisi, l'utilisateur renseigne notamment sa civilité, ses noms et prénoms, les coordonnées utiles, son adresse électronique, son numéro de téléphone, le cas échéant la raison sociale, le RCCM, l'identité du représentant légal et toute autre information explicitement requise par le formulaire.

En validant la création du compte, l'utilisateur certifie être habilité à accomplir les actes réalisés au nom de la personne physique ou morale concernée. Lorsqu'un compte est créé pour le compte d'une structure, la personne qui procède à l'inscription garantit disposer des autorisations internes nécessaires.

### **Article 7 – Acceptation expresse et opposabilité**

La création du compte et la poursuite du parcours utilisateur emportent acceptation pleine, entière et sans réserve des présentes CGU. Cette acceptation est matérialisée par tout mécanisme technique d'adhésion prévu sur la plateforme, notamment case à cocher, bouton de validation, signature électronique simple ou tout procédé équivalent de recueil du consentement.

L'utilisateur reconnaît que la preuve de son acceptation peut être rapportée par tout moyen de preuve électronique admissible, y compris les journaux techniques, traces horodatées, copies d'écran, enregistrements applicatifs, métadonnées, éléments de session et historiques associés au compte.

### **Article 8 – Identifiants, mot de passe et sécurité du compte**

L'utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses identifiants et de l'usage qui en est fait. Il s'interdit de communiquer son mot de passe à un tiers, de laisser son poste sans surveillance lorsque sa session est ouverte ou de contourner les mécanismes d'authentification mis en place sur la plateforme.

En cas de perte, de vol, d'usurpation, de compromission présumée ou d'usage non autorisé de ses identifiants, l'utilisateur est tenu d'en informer sans délai le support compétent et de procéder immédiatement au renouvellement de ses secrets d'authentification, lorsque cette fonctionnalité est disponible.

### **Article 9 – Mise à jour du profil**

L'utilisateur s'engage à maintenir ses informations de profil à jour pendant toute la durée d'utilisation de CERTINUM. Toute modification substantielle concernant l'identité, la capacité, les coordonnées, la qualité du représentant légal, les éléments d'immatriculation ou tout autre paramètre utile doit être actualisée dans les meilleurs délais.

L'opérateur de la plateforme peut, à tout moment, demander la confirmation, la mise à jour ou la justification de certaines informations de profil lorsqu'elles apparaissent inexactes, incomplètes, obsolètes ou contradictoires.

## **TITRE III – PARCOURS UTILISATEUR ET SERVICES NUMÉRIQUES**

### **Article 10 – Rubriques et services accessibles**

La plateforme met à disposition, selon le profil de l'utilisateur et l'état d'avancement de son compte, des espaces dédiés à la consultation d'informations générales, à l'inscription, à la connexion, au dépôt des demandes, au suivi des traitements, à la consultation des paiements, à la messagerie, au téléchargement des documents validés et à la mise à jour du profil.

Ces services peuvent évoluer afin de prendre en compte les besoins métiers, les évolutions réglementaires, les exigences de sécurité ou l'amélioration de l'expérience utilisateur. Une évolution fonctionnelle n'emporte pas nécessairement création d'un droit acquis au maintien éternel d'une interface, d'un bouton, d'une terminologie ou d'un ordre de parcours identique.

### **Article 11 – Enregistrement en brouillon et soumission définitive**

Lorsque la fonctionnalité existe, l'utilisateur peut enregistrer un dossier en brouillon afin de compléter ultérieurement les informations ou pièces requises. L'enregistrement en brouillon ne vaut ni dépôt définitif, ni commencement d'instruction, ni reconnaissance de recevabilité.

La soumission définitive intervient uniquement après validation des étapes requises par l'utilisateur, sous réserve, le cas échéant, de l'acquittement préalable du montant exigible. Un dossier incomplet, inexact, illisible, non payé ou non finalisé n'est pas réputé valablement soumis.

### **Article 12 – Tableau de bord et suivi des demandes**

Le tableau de bord a une fonction d'information et de suivi. Il permet à l'utilisateur de visualiser l'état général de ses demandes, la date de soumission, les montants associés, les mises à jour récentes et le statut du traitement. Les éléments de statut affichés ont une valeur informative et doivent être interprétés conjointement avec les notifications ou messages officiels transmis par l'administration compétente.

L'utilisateur reconnaît que l'affichage d'un dossier sur son espace personnel ne préjuge pas, à lui seul, de l'issue favorable de sa demande. Seuls les actes, décisions, autorisations ou documents expressément validés et mis à disposition dans les conditions prévues ont une portée opposable.

### **Article 13 – Services pour les personnes morales, particuliers et cabinets**

Le parcours fonctionnel peut varier selon que l'utilisateur agit en qualité de personne morale, de particulier ou de cabinet mandaté. Les rubriques, champs et pièces à fournir peuvent être adaptés au type de demande, à la nature du traitement concerné, à l'existence d'un représentant, d'un mandataire ou d'un correspondant à la protection des données.

Le cabinet, consultant ou intermédiaire qui agit pour le compte d'un client doit être en mesure de justifier, à toute demande, de la réalité et de l'étendue de son mandat. Il ne peut se présenter

comme représentant d'une structure ou d'un particulier sans disposer d'une habilitation adéquate.

## **TITRE IV – DÉCLARATIONS, PIÈCES JUSTIFICATIVES ET MANDAT**

### **Article 14 – Obligation générale de sincérité**

Toute information saisie sur la plateforme doit être licite, sincère, exacte, intelligible et actualisée. L'utilisateur supporte l'entière responsabilité des déclarations faites, tant au titre des informations de profil que des informations contenues dans un dossier de demande.

Toute déclaration trompeuse, mensongère, inexacte, incomplète, falsifiée ou susceptible d'induire l'administration en erreur est susceptible d'entraîner l'irrecevabilité ou le rejet du dossier, la suspension du compte, l'annulation du bénéfice d'un document déjà obtenu, ainsi que toute mesure administrative, civile ou pénale utile.

### **Article 15 – Pièces justificatives**

L'utilisateur joint aux formulaires les pièces exigées par la nature de la demande. Il garantit que les documents téléversés sont authentiques, lisibles, exploitables, non altérés et conformes aux originaux qu'il détient. Il s'engage à conserver les originaux ou copies certifiées pendant la durée nécessaire à leur contrôle.

L'opérateur de la plateforme ou l'autorité compétente peut refuser un fichier corrompu, illisible, incohérent, incomplet, non pertinent, non traduit lorsque cela s'avère nécessaire, ou manifestement impropre à l'instruction du dossier.

### **Article 16 – Mandat et représentation**

Lorsqu'une demande est introduite pour le compte d'un tiers, la personne qui agit sur la plateforme déclare et garantit être titulaire d'un mandat, d'une délégation de pouvoir, d'une procuration ou de tout acte d'habilitation valable. Elle peut être invitée à produire le document justificatif correspondant.

Le mandant demeure responsable du contenu substantiel du dossier, sauf faute propre du mandataire. Le mandataire demeure, pour sa part, responsable de l'exactitude des actes procéduraux qu'il accomplit en ligne et du respect des consignes de sécurité attachées au compte utilisé.

### **Article 17 – Langue, format et lisibilité des pièces**

Sauf indication contraire, les informations destinées à l'instruction doivent être rédigées en langue française ou accompagnées d'une traduction suffisante. Les pièces doivent être transmises dans les formats admis par la plateforme et dans une taille compatible avec les limites techniques prévues.

Lorsque la lisibilité d'une pièce est insuffisante, l'utilisateur peut être invité à déposer à nouveau le document, à produire une version plus nette ou à compléter l'information par tout moyen approprié. Ce complément ne vaut pas validation automatique du reste du dossier.

## **TITRE V – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

### **Article 18 – Principe général**

La plateforme CERTINUM traite des données à caractère personnel dans le cadre de ses missions et services numériques. Les traitements opérés via la plateforme doivent respecter les principes de licéité, loyauté, finalité déterminée, proportionnalité, pertinence, exactitude, sécurité et durée de conservation adaptée.

L'utilisateur reconnaît que certaines données sont nécessaires à l'instruction des dossiers, à l'administration des comptes, à la gestion des paiements, à la communication avec l'utilisateur, à la production des documents validés, à la traçabilité des opérations et à la sécurité du système d'information.

### **Article 19 – Données fournies par l'utilisateur**

Dans le cadre des formulaires, l'utilisateur peut être amené à renseigner des données d'identification, des coordonnées, des informations relatives à la structure concernée, aux finalités de traitement, aux catégories de personnes concernées, aux catégories de données, aux destinataires, aux durées de conservation, aux mesures organisationnelles et techniques, au lieu de stockage, à l'existence d'un DCP, aux formations suivies, aux audits réalisés, ou encore aux caractéristiques des caméras et systèmes associés.

L'utilisateur garantit être en droit de transmettre ces données à la plateforme et avoir accompli, lorsque cela est requis, les formalités d'information, d'autorisation interne ou de consentement nécessaires à leur communication.

### **Article 20 – Droits des personnes concernées**

Les personnes concernées disposent, dans les conditions prévues par la réglementation applicable, de droits relatifs à leurs données, notamment le droit d'accès, de rectification, d'opposition dans les cas admis, ainsi que tout autre droit reconnu par la législation en vigueur. L'exercice de ces droits s'effectue selon les modalités prévues par l'autorité compétente et les textes applicables.

Lorsque l'utilisateur agit pour le compte d'une structure, il lui appartient d'organiser en interne la bonne gestion des demandes d'exercice de droits liées aux traitements qu'il met en œuvre et qu'il déclare via la plateforme.

### **Article 21 – Mesures de sécurité**

L'opérateur de la plateforme met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles raisonnables de sécurité visant à protéger les données et les opérations contre la perte, l'altération, l'accès non autorisé, la divulgation illicite, l'indisponibilité et tout autre traitement non conforme. Ces mesures peuvent inclure la gestion des habilitations, la segmentation des accès, la journalisation, la supervision, les sauvegardes, l'authentification et la gestion des incidents.

Aucune mesure de sécurité ne permettant d'éliminer totalement le risque, l'utilisateur reconnaît l'existence d'un risque résiduel inhérent à tout service numérique. Il s'engage, pour sa part, à adopter des pratiques compatibles avec la sécurité globale du dispositif.

**Article 22 – Conservation et archivage**

Les données sont conservées pendant une durée compatible avec les finalités poursuivies, les obligations légales et réglementaires, les besoins de preuve, les exigences de contrôle, les impératifs d'archivage public ou administratif, ainsi que la gestion des contentieux ou recours.

Le fait qu'un dossier soit clos, rejeté ou validé ne signifie pas sa suppression immédiate. Certaines données et traces peuvent être conservées au-delà de la durée de vie opérationnelle du dossier afin de satisfaire aux obligations légales, réglementaires, probatoires ou d'audit.

## **TITRE VI – EXIGENCES SPÉCIFIQUES RELATIVES AUX DEMANDES DE CONFORMITÉ**

### **Article 23 – Contenu de la demande de conformité**

La demande de conformité peut conduire l'utilisateur à décrire l'organisation concernée, le responsable du traitement, le représentant légal, le correspondant à la protection des données, la forme juridique, l'activité, les identifiants d'immatriculation, les finalités poursuivies, les catégories de données, les catégories de personnes concernées, les bases légales, les durées de conservation, les mesures de sécurité, les modalités de collecte et le lieu d'hébergement des données.

Lorsque plusieurs finalités sont déclarées, l'utilisateur veille à ce que chacune soit décrite de manière autonome, intelligible et cohérente avec les autres rubriques du formulaire. Une finalité trop vague, contradictoire ou insuffisamment justifiée peut être écartée ou entraîner une demande de précision.

### **Article 24 – Base légale et documentation justificative**

L'utilisateur est tenu d'identifier avec précision la base légale ou le fondement juridique de chacun des traitements déclarés, qu'il s'agisse notamment du consentement, de l'exécution d'un contrat, du respect d'une obligation légale, de la sauvegarde d'intérêts légitimes admissibles ou de tout autre fondement reconnu par la législation applicable.

Lorsque la plateforme exige le dépôt de justificatifs de consentement, de procédures internes, de politiques de conservation, de chartes, de preuves de sensibilisation, d'audits ou de documents relatifs aux destinataires et sous-traitants, l'utilisateur est tenu de les fournir de façon structurée et exploitable.

### **Article 25 – Correspondant à la protection des données**

Lorsque la demande implique la désignation d'un correspondant à la protection des données, l'utilisateur renseigne loyalement son identité, sa qualité, ses coordonnées, son rattachement éventuel à une personne morale et, si demandé, les éléments relatifs à sa formation, à ses compétences et à ses certifications.

La plateforme ne garantit pas, du seul fait de la saisie d'un DCP dans le formulaire, que la personne renseignée remplit effectivement toutes les conditions d'indépendance, de compétence, de disponibilité ou de positionnement fonctionnel qui pourraient être exigées par les textes applicables. Cette appréciation relève de la responsabilité de l'organisation déclarante et du contrôle exercé par l'autorité compétente.

### **Article 26 – Cohérence, complétude et recevabilité**

Les informations relatives aux finalités, personnes concernées, catégories de données, destinataires, durées de conservation, modalités de collecte, outils utilisés, sous-traitants et

lieu d'hébergement doivent être cohérentes entre elles. Une contradiction substantielle peut justifier une suspension de l'instruction, une demande de complément ou le rejet du dossier.

La recevabilité administrative ou technique d'un dossier ne vaut pas approbation du fond. Un dossier peut être déclaré recevable sur la forme tout en donnant lieu, après instruction, à une demande de mise en conformité complémentaire, à un refus ou à une décision assortie de conditions.

## **TITRE VII – EXIGENCES SPÉCIFIQUES RELATIVES À LA VIDÉOSURVEILLANCE**

### **Article 27 – Finalité et proportionnalité des dispositifs**

Toute demande relative à la vidéosurveillance doit décrire de manière précise la finalité poursuivie, les lieux concernés, les catégories de personnes filmées, la nécessité du dispositif, ainsi que les mesures adoptées pour limiter les atteintes à la vie privée. L'utilisateur s'interdit de recourir à un dispositif disproportionné au regard de la finalité poursuivie.

La mise en œuvre d'un dispositif de vidéosurveillance doit être justifiée, pertinente et limitée à ce qui est nécessaire. L'utilisateur veille à ce que l'implantation des caméras, leurs zones de captation, la résolution retenue, la conservation des enregistrements et les accès aux images soient compatibles avec les règles applicables.

### **Article 28 – Informations techniques et documentaires**

L'utilisateur renseigne, pour chaque caméra ou dispositif déclaré lorsque le formulaire l'exige, les informations techniques utiles, telles que le numéro interne, la marque, le modèle, le numéro de série, le type de caméra, la résolution, la localisation exacte, le système d'enregistrement, la capacité de stockage, la finalité et la durée de conservation des images.

Il joint en outre les documents requis, notamment la lettre de demande, le rapport de test ou toute documentation équivalente, les photographies du dispositif, le plan de positionnement, ainsi que, le cas échéant, le mandat de représentation et toute pièce complémentaire exigée.

### **Article 29 – Mesures de sécurité et accès aux images**

L'utilisateur décrit les mesures de sécurité applicables au système de vidéosurveillance, notamment l'accès restreint aux images, la sécurisation du stockage, la protection des flux de transmission, la journalisation des accès, les modalités de suppression automatique, les sauvegardes chiffrées, la réinitialisation des accès et l'existence d'une charte interne.

Il assume la responsabilité de l'effectivité de ces mesures au sein de son organisation. La simple déclaration d'une mesure dans le formulaire n'exonère pas l'utilisateur de l'obligation de la mettre en œuvre de façon réelle, durable et contrôlable.

### **Article 30 – Information des personnes et affichage**

L'utilisateur s'engage à mettre en place l'information des personnes concernées par tout moyen approprié, notamment par l'affichage de panneaux de signalisation visibles, l'existence d'un règlement intérieur ou de consignes internes adaptées, et, lorsque cela est requis, une politique de confidentialité ou note d'information spécifique.

La délivrance d'une autorisation ou d'un document ne dispense pas l'utilisateur de ses obligations continues d'information, d'encadrement interne, de sécurité et de respect des droits des personnes.

## **TITRE VIII – PAIEMENT, FACTURATION ET PREUVE DES TRANSACTIONS**

### **Article 31 – Principe du paiement préalable**

Lorsque des frais sont attachés à un service, une demande ou une formalité, l'utilisateur ne peut finaliser la soumission qu'après règlement du montant exigible, sauf disposition particulière contraire affichée sur la plateforme. Le paiement constitue alors une condition préalable de mise en instruction du dossier.

Le montant applicable est celui affiché ou communiqué au moment de la validation du dossier, sous réserve des erreurs manifestes de saisie ou d'affichage et des évolutions tarifaires légalement décidées.

### **Article 32 – Moyens de paiement admis**

La plateforme peut proposer plusieurs moyens de paiement, notamment des solutions de monnaie électronique, de mobile money, des cartes de paiement ou tout autre moyen licitement intégré par l'opérateur de la plateforme. L'utilisateur choisit le moyen qui lui convient parmi ceux effectivement disponibles au moment de la transaction.

Le recours à un moyen de paiement suppose l'acceptation, par l'utilisateur, des conditions du prestataire de paiement concerné. Les opérations de paiement demeurent, pour leur exécution, soumises aux règles applicables au prestataire et à l'instrument utilisés.

### **Article 33 – Sécurité du paiement et authentification**

L'utilisateur est tenu de saisir avec exactitude les informations nécessaires au paiement et de se conformer aux procédures d'authentification, de confirmation ou de validation exigées par le prestataire de paiement. En cas d'échec d'authentification, d'insuffisance de provision, d'opposition, de limitation ou de rejet par le prestataire, la transaction peut ne pas aboutir.

L'opérateur de CERTINUM n'a pas vocation à conserver l'ensemble des données sensibles de paiement au-delà de ce qui est strictement nécessaire à la traçabilité, à la réconciliation comptable et à la preuve de la transaction, conformément aux règles applicables.

### **Article 34 – Preuve, reçu et statut du paiement**

Après l'opération, un statut de transaction peut être affiché à l'écran et des éléments de preuve peuvent être mis à disposition de l'utilisateur, notamment un identifiant de transaction, la date, l'heure, le mode de paiement et le montant. Ces éléments valent commencement de preuve et, plus largement, moyen de preuve électronique admissible.

Un paiement signalé comme réussi déclenche, sauf incident technique ou contrôle complémentaire, la poursuite normale du cycle de traitement. Un paiement échoué, interrompu, annulé ou non confirmé par les systèmes de réconciliation n'emporte pas validation du dossier.

### **Article 35 – Remboursement et contestation**

Sauf erreur imputable à la plateforme, double débit avéré, dysfonctionnement dûment constaté ou décision particulière de l'autorité compétente, les frais régulièrement payés au titre d'un service effectivement engagé ne sont pas automatiquement remboursables. L'introduction d'un dossier puis son rejet au fond n'ouvre pas de plein droit au remboursement des frais de procédure, sauf texte ou décision contraire.

Toute contestation relative à un paiement doit être introduite dans un délai raisonnable, accompagnée des références de transaction et de tout justificatif utile. L'utilisateur coopère loyalement à toute vérification de rapprochement ou d'investigation nécessaire.

## **TITRE IX – MESSAGERIE, NOTIFICATIONS ET DÉLAIS DE TRAITEMENT**

### **Article 36 – Valeur informative des notifications**

La plateforme peut adresser à l'utilisateur des notifications portant sur la création d'un compte, la confirmation d'une soumission, le succès ou l'échec d'un paiement, la mise à disposition d'un message, l'évolution du statut d'un dossier ou la disponibilité d'un document. Ces notifications ont une finalité d'information et de facilitation du suivi.

Sauf indication expresse contraire, la notification n'a pas, à elle seule, valeur de décision administrative ; elle informe l'utilisateur de la survenance d'un événement ou de la disponibilité d'une information qu'il lui appartient de consulter sur son espace personnel.

### **Article 37 – Messagerie et échanges**

Lorsqu'un service de messagerie interne est mis à disposition, l'utilisateur peut l'utiliser pour adresser des demandes d'information, réponses à des observations, transmissions complémentaires ou échanges de suivi avec l'administration compétente. Il s'interdit tout usage abusif, injurieux, diffamatoire, frauduleux ou sans rapport avec l'objet des dossiers traités.

L'utilisateur admet que les échanges via la messagerie peuvent être conservés à des fins de preuve, de traçabilité, d'audit, d'amélioration du service, de prévention des abus et de gestion des contentieux.

### **Article 38 – Délais**

Les délais de traitement éventuellement affichés sur la plateforme ou dans le guide utilisateur constituent des délais indicatifs ou des objectifs opérationnels, sauf lorsque la loi, un texte réglementaire ou une décision formelle leur confère une nature impérative. Ils peuvent être suspendus ou prolongés en cas de dossier incomplet, de demande de complément, de difficulté technique, de fraude présumée, de force majeure ou de surcharge exceptionnelle.

L'utilisateur s'interdit d'interpréter l'écoulement d'un délai indicatif comme une décision implicite de validation, d'autorisation ou de rejet, sauf texte le prévoyant expressément.

## **TITRE X – DOCUMENTS GÉNÉRÉS, QR CODE ET OPPOSABILITÉ**

### **Article 39 – Mise à disposition des documents**

Lorsque l'instruction aboutit favorablement ou qu'un document est produit par la plateforme, celui-ci peut être consulté et téléchargé dans l'espace personnel de l'utilisateur. L'utilisateur vérifie, dès sa mise à disposition, la lisibilité du document, l'identité du bénéficiaire, les références du dossier et toute information substantielle y figurant.

La mise à disposition électronique constitue le mode normal de délivrance, sauf disposition contraire imposant une autre forme. L'utilisateur demeure responsable de la conservation du document téléchargé dans des conditions assurant son intégrité.

### **Article 40 – QR code, vérifiabilité et authenticité**

Lorsqu'un document comporte un QR code, un identifiant, une référence unique ou tout autre mécanisme de vérification, celui-ci a vocation à faciliter l'authentification, la vérification ou le rapprochement du document avec les enregistrements internes de la plateforme. L'utilisateur s'interdit d'altérer, de dissimuler ou de détourner ces dispositifs d'authentification.

En cas de divergence entre un document imprimé par l'utilisateur et les données faisant foi dans les systèmes de l'autorité compétente, ces dernières prévalent, sauf preuve contraire apportée par tout moyen admissible.

### **Article 41 – Portée des documents délivrés**

La délivrance d'un document, certificat, preuve de conformité, autorisation ou attestation ne vaut que dans les limites de son objet, de son champ, de sa période de validité et des conditions qui y sont mentionnées. Elle ne saurait être interprétée comme une immunité générale contre tout contrôle ultérieur ou toute évolution réglementaire.

L'utilisateur demeure tenu de maintenir dans la durée la conformité des traitements, dispositifs, procédures et mesures déclarés lors de la demande. Toute modification substantielle postérieure peut justifier une mise à jour, une nouvelle demande, une restriction, un retrait ou tout autre acte approprié.

## **TITRE XI – SÉCURITÉ, DISPONIBILITÉ, MAINTENANCE ET INCIDENTS**

### **Article 42 – Disponibilité du service**

L'opérateur de CERTINUM s'efforce d'assurer une disponibilité raisonnable de la plateforme, sans toutefois garantir un fonctionnement continu, exempt d'erreur ou ininterrompu. Des interruptions temporaires peuvent résulter d'opérations de maintenance, de mises à jour, de contraintes de sécurité, de saturation, de défaillances techniques ou de facteurs extérieurs.

L'utilisateur accepte que la disponibilité puisse être dégradée, suspendue ou limitée sans que cela ouvre automatiquement droit à indemnisation, sous réserve des dispositions impératives éventuellement applicables.

### **Article 43 – Maintenance et évolution**

La plateforme peut faire l'objet, à tout moment, de corrections, d'évolutions, de renforcements de sécurité, de changements d'architecture, de migration ou de maintenance programmée. L'opérateur s'efforce, lorsque cela est possible, d'en informer les utilisateurs par tout moyen approprié.

L'utilisateur reconnaît que certaines évolutions peuvent affecter temporairement les habitudes d'usage, l'apparence des écrans, le parcours de soumission, le format des fichiers exportés ou les modalités d'accès à certaines rubriques.

### **Article 44 – Gestion des incidents**

En cas d'incident technique, de suspicion de fraude, de compromission, d'indisponibilité grave, d'erreur de calcul, d'anomalie de paiement, de corruption de données, d'accès non autorisé ou de tout événement portant atteinte à la sécurité, à la confidentialité, à l'intégrité ou à la disponibilité des services, l'opérateur de la plateforme peut prendre toute mesure conservatoire utile.

Ces mesures peuvent inclure la suspension de certaines fonctionnalités, le gel temporaire d'un compte, le blocage d'un dossier, la demande de pièces supplémentaires, l'isolement d'un composant technique, le report de certaines opérations ou toute action nécessaire à la continuité et à la sécurisation du service.

### **Article 45 – Coopération de l'utilisateur**

En cas d'incident affectant son compte, son dossier ou ses paiements, l'utilisateur coopère de bonne foi avec les équipes compétentes, répond aux demandes d'informations dans un délai raisonnable et s'abstient de toute manœuvre susceptible d'aggraver la situation ou de perturber la recherche de la cause.

Le défaut de coopération de l'utilisateur peut retarder le traitement de sa réclamation, la reprise du service ou la résolution de l'incident, sans que la responsabilité de la plateforme puisse être engagée de ce seul fait.

## **TITRE XII – SOUS-TRAITANCE, INTEROPÉRABILITÉ ET TIERS TECHNIQUES**

### **Article 46 – Recours à des tiers**

L'opérateur de la plateforme peut recourir à des tiers pour l'hébergement, la maintenance, la sécurité, l'envoi de notifications, la gestion documentaire, les paiements, les services d'infrastructure, les audits, l'assistance ou toute autre fonction technique ou opérationnelle nécessaire au fonctionnement de CERTINUM, dans le respect des règles applicables.

Le recours à des tiers ne décharge pas l'opérateur de sa responsabilité propre à l'égard des utilisateurs dans la mesure prévue par les textes. Il implique néanmoins que certaines opérations soient soumises aux disponibilités, contraintes et conditions des partenaires techniques concernés.

### **Article 47 – Interopérabilité et dépendance externe**

Certaines fonctionnalités de la plateforme peuvent dépendre de services externes ou de systèmes tiers, notamment pour les paiements, l'émission de notifications, le téléchargement de fichiers, la lecture de QR codes ou la vérification de certains identifiants. L'utilisateur reconnaît que le bon fonctionnement de CERTINUM peut être affecté par une défaillance, lenteur ou indisponibilité de ces services externes.

Lorsque le dysfonctionnement est imputable à un tiers technique, l'opérateur met en œuvre les diligences raisonnables pour rétablir le service ou orienter l'utilisateur vers la procédure utile, sans garantir un délai fixe de rétablissement.

## **TITRE XIII – RESPONSABILITÉS, GARANTIES ET LIMITATIONS**

### **Article 48 – Responsabilité de l'utilisateur**

L'utilisateur répond seul des informations qu'il saisit, des pièces qu'il dépose, des autorisations qu'il prétend détenir, des paiements qu'il initie, de la sécurité de son environnement d'accès, du contenu des messages qu'il transmet et de la conformité réelle des traitements ou dispositifs qu'il déclare.

Il garantit l'opérateur de la plateforme contre toute réclamation, action, condamnation, perte, coût ou dépense résultant d'une fausse déclaration, d'une violation des présentes CGU, d'une atteinte aux droits d'un tiers, d'un usage illicite de la plateforme ou d'un défaut d'autorisation de sa part.

### **Article 49 – Obligation de moyens de la plateforme**

Sauf disposition légale contraire, les engagements de la plateforme s'analysent comme des obligations de moyens. L'opérateur s'engage à mettre en œuvre des moyens raisonnables et adaptés pour assurer l'accès au service, la sécurité générale, la traçabilité des opérations, l'instruction des demandes selon les processus en vigueur et la mise à disposition des informations utiles à l'utilisateur.

En particulier, l'opérateur ne garantit ni l'obtention automatique d'une conformité ou d'une autorisation, ni l'exhaustivité absolue des informations saisies par l'utilisateur, ni l'absence de tout incident technique.

### **Article 50 – Exclusions de responsabilité**

La responsabilité de l'opérateur ne saurait être engagée en cas de force majeure, de fait d'un tiers, de défaillance du réseau internet, de mauvaise configuration du terminal de l'utilisateur, d'usage frauduleux du compte du fait de l'utilisateur, d'informations erronées saisies par celui-ci, de pièces altérées ou illisibles, d'indisponibilité d'un prestataire de paiement ou de tout autre événement hors de son contrôle raisonnable.

Elle ne saurait davantage être engagée pour les dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes d'opportunité, atteintes à l'image, pertes de données imputables à l'utilisateur, ou conséquences découlant du non-respect par l'utilisateur de ses propres obligations légales ou réglementaires.

### **Article 51 – Limitation et proportionnalité**

Lorsqu'une responsabilité de la plateforme serait néanmoins retenue, la réparation éventuelle est limitée aux dommages directs, certains, prévisibles et dûment justifiés, dans les limites permises par le droit applicable. Aucun utilisateur ne peut prétendre, du seul fait d'un dysfonctionnement ponctuel, à une indemnisation manifestement disproportionnée au regard du service concerné et du préjudice réellement subi.

Les limitations de responsabilité prévues par le présent article ne s'appliquent pas dans les cas où la loi interdit d'y déroger, notamment en cas de faute lourde ou de faute intentionnelle dûment établie.

## **TITRE XIV – CONTRÔLES, SANCTIONS ET SUSPENSION**

### **Article 52 – Contrôles et vérifications**

L'opérateur de la plateforme et l'autorité compétente peuvent effectuer, à tout moment, toute vérification utile sur les dossiers, profils, pièces jointes, mandats, justificatifs de paiement, traces techniques ou circonstances d'usage de la plateforme. L'utilisateur s'engage à répondre de bonne foi à toute demande de précision ou de complément.

Ces contrôles peuvent être opérés à titre préventif, correctif, aléatoire, ciblé ou à la suite d'un signalement, sans qu'ils n'emportent présomption de fraude tant qu'aucun élément concluant n'est établi.

### **Article 53 – Suspension ou restriction d'accès**

L'accès à tout ou partie des services peut être suspendu, limité ou bloqué sans préavis en cas de suspicion sérieuse de fraude, de compromission du compte, de violation des présentes CGU, de tentative d'intrusion, de dépôt de faux documents, d'usage détourné de la plateforme ou de menace pour la sécurité du système.

La suspension conservatoire vise à protéger le service, les données, les utilisateurs et la régularité des procédures. Elle peut être levée après vérification, régularisation ou clôture des investigations utiles.

### **Article 54 – Rejet, retrait et effets**

Le rejet d'un dossier, le retrait d'un document, la suppression d'un contenu ou le blocage d'une opération peuvent être décidés lorsqu'il apparaît que les conditions légales, réglementaires, techniques ou documentaires ne sont pas remplies. Ces mesures peuvent intervenir même après une apparente complétude formelle du dossier si une irrégularité substantielle est découverte ultérieurement.

L'utilisateur supporte les conséquences des irrégularités qui lui sont imputables, sans préjudice des voies de recours ou de réclamation qui lui sont ouvertes par les textes applicables.

## **TITRE XV – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET USAGE AUTORISÉ**

### **Article 55 – Titularité des droits**

La structure, l'architecture, les interfaces, la charte graphique, les textes, bases de données, outils, marques, logos, composants logiciels, éléments de navigation et, plus généralement, tout contenu ou signe distinctif associé à CERTINUM sont protégés par le droit applicable, notamment au titre de la propriété intellectuelle, du droit des bases de données, des signes distinctifs et de la concurrence déloyale.

Aucun droit de propriété ou de licence générale n'est conféré à l'utilisateur du seul fait de l'accès à la plateforme, en dehors du droit strictement personnel, limité, révocable et non exclusif d'utiliser les services conformément à leur destination.

### **Article 56 – Usages interdits**

Il est notamment interdit à l'utilisateur de copier massivement les contenus de la plateforme, d'extraire ou de réutiliser de manière substantielle une base de données, de procéder à une ingénierie inverse, de contourner les mesures techniques de protection, d'automatiser abusivement les requêtes, d'exploiter commercialement les interfaces ou de porter atteinte à l'intégrité du service.

L'utilisateur s'interdit également d'utiliser les documents téléchargés en dénaturant leur portée, en supprimant leurs éléments d'authentification ou en les présentant comme valables au-delà des limites prévues.

## **TITRE XVI – RÉCLAMATIONS, RÈGLEMENT AMIABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE**

### **Article 57 – Réclamations**

Toute réclamation relative au fonctionnement de la plateforme, à un paiement, à l'accessibilité d'un document, à une notification, à un compte ou à un dossier doit être formulée par le canal indiqué sur la plateforme, avec le niveau de détail permettant son traitement : identité du demandeur, références utiles, date, captures d'écran, justificatifs et exposé précis de la difficulté rencontrée.

La présentation d'une réclamation ne suspend pas automatiquement les délais ou obligations pesant sur l'utilisateur, sauf décision contraire notifiée par l'autorité compétente.

### **Article 58 – Recherche d'une solution amiable**

Avant toute procédure contentieuse, les parties s'efforcent de rechercher une solution amiable dans un délai raisonnable, sauf urgence, trouble manifestement illicite ou hypothèse où une saisine directe est imposée ou autorisée par les textes.

La tentative amiable peut prendre la forme d'un échange via la messagerie, d'un courriel formel, d'une saisine du service compétent ou de toute autre modalité compatible avec l'organisation de la plateforme et l'autorité de tutelle.

### **Article 59 – Droit applicable et compétence**

Les présentes CGU sont régies par le droit ivoirien. Elles s'interprètent également, lorsque cela est pertinent, au regard des textes communautaires ou régionaux applicables en matière de paiement au sein de l'UMOA.

Sous réserve des règles de compétence d'ordre public, tout litige relatif à l'interprétation, la validité, l'exécution ou les suites des présentes CGU relève des juridictions compétentes de la République de Côte d'Ivoire.

## **TITRE XVII – MODIFICATION DES CGU ET ENTRÉE EN VIGUEUR**

### **Article 60 – Modification**

Les présentes CGU peuvent être modifiées afin de tenir compte des évolutions légales, réglementaires, jurisprudentielles, techniques, sécuritaires ou organisationnelles. La version applicable est celle en vigueur à la date d'utilisation du service ou, lorsqu'une demande est engagée, celle notifiée ou publiée selon les modalités prévues par la plateforme.

Lorsque la modification est substantielle, l'utilisateur peut en être informé par affichage sur la plateforme, notification, courriel, mise à jour de la date de version ou tout autre procédé approprié.

### **Article 61 – Entrée en vigueur et opposabilité dans le temps**

Les présentes CGU entrent en vigueur à compter de leur publication sur la plateforme ou à toute date indiquée par la version officielle validée. Elles demeurent applicables tant qu'une nouvelle version ne les remplace pas.

L'utilisation continue de la plateforme après publication d'une version mise à jour vaut acceptation de cette nouvelle version, sous réserve des droits reconnus par les textes d'ordre public.