

1- DEMANDE DE CERTIFICAT ET RENOUELEMENT

1.1 Enregistrement des dossiers de demande de certificat

1. Le futur Porteur, le Représentant Légal ou son Mandataire peuvent faire une demande de Certificat en récupérant et remplissant le formulaire de demande de Certificat publié sur le portail de gestion des demandes accessible via le lien <https://www.trust.eurafric-information.com>
2. Les pièces justificatives à joindre lors d'une demande initiale de Certificat sont précisées dans le formulaire de demande
3. Le futur Porteur, le Représentant Légal ou son Mandataire doit disposer des pièces justificatives nécessaires et les présenter directement au niveau de l'AE.

1.2 Vérification de la demande

4. L'AE réalise les opérations suivantes en face à face avec le futur Porteur, le Représentant Légal ou le Mandataire :
 - Vérifie et valide l'identité du futur Porteur ;
 - Vérifie la cohérence des justificatifs présentés ;
 - S'assure que le futur Porteur a pris connaissance des modalités applicables pour l'utilisation du Certificat et des CGU.

1.3 Rejet de la demande/annulation de la commande

5. En cas de pièces manquantes et après relance quant à la communication de ces pièces, dans un délai de 2 mois, L'AE se réserve le droit de rejeter la demande de Certificat.
6. En cas d'annulation ou rejet de la demande par courrier enregistré, l'acompte à savoir 25 % du montant total dû, restera acquis à Eurafric Information. Le reliquat sera restitué au Client par chèque ou équivalent
7. Eurafric Information en informe le Porteur ou le Représentant Légal du Client par mail et lettre recommandée.

1.4 Délivrance du certificat

8. Après authentification de l'origine et vérification de l'intégrité de la demande provenant de l'AE, Eurafric Information émet le Certificat, la Bi-clé du Porteur, son dispositif de Signature, les codes d'activation et tous autres éléments nécessaires au bon fonctionnement du Certificat.
9. Chaque demande de Certificat fait l'objet d'un face-à-face du Porteur ou du Mandataire avec l'AE
10. La disponibilité des Certificats émis par Eurafric Information à l'issue de la procédure d'enregistrement donne lieu à l'émission d'un avis de mise à disposition sous forme de message électronique à l'attention de l'auteur de la demande de Certificat qui devra suivre les indications décrites pour en effectuer le retrait.
11. Les Certificats de Signature électronique sécurisé sont émis sur des supports physiques sous forme de clé USB
12. Le retrait des supports physiques et des Certificats s'effectue auprès de l'AE suite à la réception du message électronique informant le Porteur et/ou le Mandataire, de la mise à disposition du Certificat.
13. Eurafric Information se réserve le droit de ne pas donner suite à la procédure de délivrance du Certificat si le Porteur ou le Mandataire ne s'est pas présenté pour retirer son Certificat 2 mois suivant la réception dudit message par le Client, le Porteur ou le Mandataire

1.5 Acceptation du certificat.

14. Le Porteur ou le Mandataire doit vérifier les informations mentionnées sur son Certificat électronique, préalablement à son utilisation.
15. Après émission du Certificat, les données d'identité du Certificat et le Certificat sur support physique sont présentés au Porteur en face à face pour vérification et remise après acceptation et signataire une attestation d'acceptation pour signature.
16. Lors de la remise en face à face du courrier contenant le Certificat au niveau de l'AE, si le Porteur ou le Mandataire s'aperçoit que les informations inscrites sur le(s) Certificat(s) ne sont pas conformes aux données personnelles du Porteur, le Porteur / Mandataire signe l'attestation d'acceptation de(s) Certificat(s) en mentionnant ses réserves et remet le courrier contenant le Certificat à l'AE.
17. Selon les réserves évoquées, les corrections nécessaires seront apportées et le Certificat sera retransmis au Porteur.
18. Le Certificat est révoqué et régénéré s'il comporte une erreur.

1.6 Assistance

19. Afin d'accompagner le Porteur, une notice technique d'utilisation du Certificat lui est délivrée par mail et une assistance téléphonique est mise à sa disposition au
05 22 46 09 06 de :
8 H à 22 heures du lundi au vendredi
8H à 12H les samedis

1.7 Renouvellement d'un Certificat expiré

20. La durée de validité d'un Certificat est deux ans
Eurafric Information informera par mail le Client de l'échéance de celui-ci, au moins soixante (60) jours avant la date d'expiration de la validité de son Certificat, et l'invitera à le renouveler ou à demander sa révocation selon la procédure communiquée.

1.8 Modification du Certificat

21. La modification d'un Certificat correspond à des modifications d'informations sans changement de la Clé Publique. Eurafric Information ne procède à aucune modification de Certificat.
22. En cas de modification des informations contenues dans le Certificat, le Certificat devra être révoqué et une nouvelle demande de Certificat devra être faite, selon les modalités définies par les CGU.

1.9 Déblocage du Certificat / Perte du mot de passe

23. En cas de blocage du Certificat, notamment dû à une erreur de code PIN, tout déblocage devra être effectué par l'intermédiaire d'Eurafric Information sur présentation du Porteur ou par assistance téléphonique.
24. Toute tentative de déblocage effectuée directement par le Client ou le Porteur, engendrant un dysfonctionnement du support physique du Certificat sera à la charge du Client qui en assume pleinement la responsabilité. Eurafric Information ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de ces dysfonctionnements.

2- DEMANDE DE REVOCATION

La demande de Révocation doit être effectuée comme suit :

(i) Par courrier électronique :

- Le Client, le Mandataire ou le Porteur envoie un courriel électronique à l'adresse Revoquer_certificat@euraftric-information.com avec comme objet : "Demande de Révocation"
- Les informations suivantes doivent obligatoirement figurer dans la demande de Révocation de Certificat :
 - *L'identité du Porteur du certificat mentionnée dans le certificat (nom, prénom, ...)
 - *Le nom du demandeur de la Révocation ;
 - * Toute information permettant de retrouver rapidement et sans erreur le Certificat à révoquer, (n° d'enregistrement ?)
 - * Numéro de téléphone
 - * Éventuellement, la cause de Révocation.
- Le service de révocation pour des besoins d'authentification de l'auteur pourrait, appeler l'auteur pour plus d'informations, une fois la demande authentifiée et contrôlée, ce service de gestion des Révocations révoque le Certificat correspondant. Le statut du Certificat est automatiquement modifié et inscrit dans la Liste des Certificats Révoqués qui est publiée automatiquement sur internet et accessible au plus tard 30mn après l'opération.

(ii) Par appel téléphonique :

Le demandeur peut appeler à ce numéro 05 22 46 09 06 de

8H à 22h du Lundi au vendredi

8H à 12H les Samedis

En communiquant les informations citées ci-dessus au point (i), après authentification la fonction de Révocation procédera à la Révocation du Certificat.

- Dans les deux cas le demandeur recevra une notification par mail la confirmation de la Révocation du Certificat objet de la demande.
- En cas de Révocation d'un des Certificats de la chaîne de certification précisément l'AC racine ou l'AC émettrice du certificat du porteur, l'AC informe dans les plus brefs délais et par tout moyen (et si possible par anticipation) l'ensemble des Porteurs concernés que leurs Certificats ne sont plus valides. Pour cela, l'IGC pourra notifier les AE.

Ces derniers devront informer les Porteurs de Certificats en leur indiquant que leurs Certificats ne sont plus valides car un des Certificats de la chaîne de certification n'est plus valide.

25. Les personnes / Entités qui peuvent demander la Révocation d'un Certificat d'un Porteur sont les suivantes :

- Le Porteur au nom duquel le Certificat a été émis ;
- Le Mandataire ;
- Un Représentant Légal de l'Entité ;
- L'AC émettrice du Certificat ou l'une de ses Composantes (AE).

3- DEMANDE DE DEBLOCAGE DU DISPOSITIF DE SIGNATURE

La demande de Déblocage du dispositif de signature électronique sécurisée doit être effectuée comme suit :

Par courrier électronique :

- Le Porteur envoie un courriel électronique à l'adresse Debloquer_Dispositif@eurafric-information.com avec comme objet : "Demande de Déblocage du dispositif de signature électronique sécurisée"
- Les informations suivantes doivent obligatoirement figurer dans la demande de Déblocage du dispositif de signature :
 - * L'identité du Porteur du certificat mentionnée dans le certificat (nom, prénom, CIN, ...);
 - * Numéro de téléphone
 - * Toute information permettant de retrouver rapidement et sans erreur le Certificat du dispositif à débloquent (n° d'enregistrement ?);
 - * Éventuellement, les causes de blocage du dispositif (PIN oublié, blocage après 3 saisies du code PIN, Lettre de remise du code PIN non-reçue)
- L'opérateur de débloquent du dispositif de signature appelle le porteur de certificat pour l'authentifier moyennant les questions secrètes qu'il a remises dans le dossier d'abonnement avant de procéder au débloquent (Si le porteur n'est pas authentifié, ce dernier sera obligé de se déplacer à Eurafric information pour débloquent le dispositif) ;
- Après authentification et contrôle du porteur, l'opérateur demande à ce dernier de lui communiquer un « Code Challenge » en suivant la procédure détaillée dans le guide de débloquent publié sur le site www.trust.eurafric-information.com ». Le porteur communiquera le code challenge à l'opérateur pour lui générer le « code Response » permettant de débloquent son dispositif et saisir un nouveau code PIN (Le code Response sera communiqué au porteur via l'adresse mail figurant sur le certificat)