Politique de confidentialité

Quelles données Générale CI collecte, pourquoi, combien de temps, qui les reçoit, et comment exercer vos droits.

Version 1.2 | En vigueur le 26 octobre 2026

SOMMAIRE

- Ce qui change dans la version 1.2
- Ce qui changeait dans la version 1.1
- Qui est responsable de vos données
- Les données que nous collectons
- Pourquoi nous les utilisons, et à quel titre
- Les outils d'intelligence artificielle
- Combien de temps nous les conservons
- Qui reçoit vos données
- Transferts hors de Côte d'Ivoire
- Vos droits
- Sécurité
- Mineurs
- Publicité et mesure d'audience
- Modifications

Cette politique explique **exactement** ce que Générale CI fait de vos données. Elle est rédigée en application de la **loi ivoirienne n°2013-450 du 19 juin 2013** relative à la protection des données à caractère personnel, dont l'article 28 impose de vous informer dès la collecte.

Elle décrit le service tel qu'il fonctionne réellement. Lorsqu'une fonctionnalité existe mais n'est **pas encore activée**, nous le disons plutôt que de laisser croire le contraire.

Ce qui change dans la version 1.2

Le site generale-ci.com peut désormais charger le **pixel de Meta**, mais **seulement si vous cliquez sur « Accepter »** dans le bandeau « Cookies et publicité ». Il sert à mesurer nos publicités Facebook et Instagram et à vous remontrer les articles que vous avez regardés. Si vous refusez, ou si vous ne répondez pas, rien n'est chargé et rien ne part chez Meta.

L'application mobile ne transmet toujours **rien** à Meta. Le détail est plus bas, dans « Si vous acceptez la publicité sur le site ».

La version 1.1 reste consultable.

Ce qui changeait dans la version 1.1

La version 1.0 datait du 27 juillet 2026. Depuis, le service a ajouté des fonctions et changé de prestataires. Cette version les décrit :

- Les fonctions d'intelligence artificielle passent désormais par **OpenRouter**, qui transmet vos demandes au modèle choisi (OpenAI, Z.ai, Google, ByteDance). Nous indiquons, fonction par fonction, ce qui part et vers quel modèle.
- Nouvelles fonctions décrites : la **conseillère du support**, l'**essayage virtuel**, le **générateur de musique**, le **personal shopper** (achat à l'étranger avec 2S Klass), le **code envoyé par SMS** pour les cartes, les **preuves photo** prises par le vendeur et le livreur.
- Les SMS partent désormais par **LeTexto** et **Termii**, et non plus par Google.
- Certains traitements tournent **sur nos propres serveurs**, sans aucun tiers : cartes et itinéraires, recherche par le sens, lecture des photos d'articles, synchronisation des paroles.
- **Publicité Meta** : le catalogue des articles est envoyé à Meta, et un lien de publicité peut ouvrir le bon article au premier lancement de l'application. Nous expliquons ce que cela garde (une empreinte de votre adresse IP, 3 heures).
- La position des livreurs est conservée **30 jours**, et non plus 90.
- La mesure d'audience et la supervision technique de l'application, soumises à votre accord, sont décrites en détail.

La version 1.0 reste consultable.

Qui est responsable de vos données

Le responsable du traitement est **ETS APAMA** (ÉTABLISSEMENT APAMA), Entreprise individuelle (personne physique assujettie),

RCCM CI-ABJ-02-2007-A10-01226, Yopougon Niangon Cité Marine, Abidjan, Côte d'Ivoire.

Contact pour toute question ou pour exercer vos droits :

info@generale-ci.com.

ETS APAMA s'engage à accomplir les formalités préalables prévues aux articles 5 à 7 de la loi n°2013-450 auprès de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), à qui la loi n°2013-450 confie les missions d'Autorité de protection des données à caractère personnel, et à publier sur cette page la référence du récépissé dès sa délivrance.

Les données que nous collectons

Nous ne collectons que ce qui sert à faire fonctionner le service (article 16 : les données

doivent être *adéquates, pertinentes et non excessives*).

Pour créer et tenir votre compte

- Votre **numéro de téléphone**. C'est votre identifiant : sans lui, aucune commande ne peut

vous être livrée ni aucun paiement rattaché.

- Votre **nom**, votre mot de passe (conservé sous forme chiffrée, jamais en clair), votre

photo de profil si vous en ajoutez une.

- La **langue** choisie et vos préférences d'affichage.
- La date à laquelle vous avez accepté nos conditions, et la **version** acceptée.
- Un **journal des SMS** qui vous sont envoyés : numéro, type de message (code de connexion,

code de carte), prestataire, statut de remise. **Le texte du SMS n'est pas conservé**, donc

ni le code de connexion ni le code de votre carte.

Pour vous livrer

- Vos **adresses de livraison** : commune, quartier, la **position GPS précise** du point de

livraison et un **repère** écrit par vous (« portail bleu après la pharmacie »). Le livreur

en a besoin pour vous trouver sans vous appeler dix fois.

- Vos **commandes** : articles, montants, mode de paiement, statut, historique.

- Les **preuves de livraison** : code de confirmation, photo du colis prise par le livreur au ramassage et à la livraison, photo que le vendeur peut prendre en remettant le colis. En cas de refus ou de retour, la photo et le motif saisis par le livreur.

Si vous êtes **livreur**, nous traitons en plus votre **position GPS** pendant que vous êtes en service, et uniquement à ce moment-là : la dernière position connue, et l'**historique des positions** de vos courses. Nous traitons aussi vos courses et vos alertes de sécurité (SOS) avec la position associée.

Pour vos paiements

- Le **mode de paiement** choisi, le montant, l'état de la transaction, la référence de la session de paiement, les remboursements.
- Votre **numéro Wave** lorsque vous demandez un retrait.
- Votre **portefeuille** Générale CI : crédits, codes promotionnels utilisés, parrainages, gains d'affiliation, packs d'essayage achetés.

> Nous ne voyons jamais votre code secret Wave, et nous ne stockons aucune donnée de carte bancaire. Le paiement se déroule chez Wave, pas chez nous.

Ce que vous publiez

Vidéos courtes, commentaires, messages du chat des directs, avis, notes et photos d'avis, photos de vos articles si vous êtes vendeur. Ces contenus sont **publics** par nature : ils sont visibles par les autres utilisateurs.

Si vous vendez

- Les informations de votre boutique : nom, logo, couverture, description, horaires, commune, la **position GPS** de la boutique et un **repère** pour le livreur.
- Lors de la **première récupération** d'un colis, le livreur pourra corriger la position enregistrée si elle ne correspond pas à l'emplacement réel de la boutique. Cette fonction est en cours de mise en place ; la correction vous sera signalée.
- Pour la **vérification d'identité** : les **pièces d'identité** que vous téléversez

(recto/verso, ou document PDF). Elles servent uniquement à vérifier que vous êtes bien qui vous dites être avant de vous laisser encaisser de l'argent.

- Vos ventes, votre solde, vos demandes de retrait, vos factures.
- Si plusieurs personnes gèrent la boutique : les membres invités, leur rôle, et le journal de leurs actions sur la boutique.

> Les pièces d'identité sont les données les plus sensibles que nous détenons. Elles ne sont

> consultables que par les personnes chargées de la vérification, ne sont jamais publiées,

> jamais transmises à un autre utilisateur, et sont détruites selon le calendrier indiqué

> plus bas.

Quand vous écrivez au support

Le support de l'application commence par une **conseillère automatique** (un modèle d'intelligence artificielle). Pour vous répondre, elle lit les informations de **votre** compte : vos commandes, leurs paiements, leurs livraisons, votre crédit. Si vous écrivez en tant que vendeur, elle lit aussi votre solde, vos retraits et les commandes reçues.

Nous conservons :

- vos **messages**, les **photos et vidéos** que vous joignez, et la transcription de vos messages vocaux ;
- le **dossier** ouvert quand la conseillère transmet votre demande à l'équipe (référence SUP-…), avec la décision prise ;
- votre **note** sur le traitement du ticket.

Ce que la conseillère ne peut pas trancher est transmis à **une personne de l'équipe**. Aucun crédit, aucun remboursement n'est accordé par l'intelligence artificielle seule : une personne le décide.

Si votre demande concerne une commande, la conseillère peut **interroger le vendeur** : il reçoit votre question et les **photos** que vous avez jointes, et sa réponse vous est

transmise. Elle peut aussi interroger le **partenaire de livraison** sur une course. Un ticket sans réponse de votre part pendant 6 heures est clos automatiquement ; vous pouvez le rouvrir.

Les services de l'application

- **Essayage virtuel** : la photo de vous que vous envoyez, l'article choisi, et l'image produite. Votre photo est **effacée dès la fin du traitement**, que l'essayage réussisse ou non. L'image produite reste dans votre historique d'essayages.
- **Générateur de musique** : le sujet, le style et les indications que vous donnez (un prénom, un souvenir), les paroles et la chanson produites, la pochette. Votre demande est relue automatiquement avant paiement pour refuser une chanson diffamatoire.
- **Personal shopper** (achat sur des sites étrangers avec notre partenaire **2S Klass**) : les liens des articles que vous voulez, les articles et quantités, votre commune de livraison, les frais et paiements. Notre serveur lit la page publique de l'article sur le site marchand ; il n'y envoie aucune information sur vous.
- **Code de carte par SMS** : si vous le demandez, le code de votre carte cadeau vous est envoyé par SMS en plus de l'application.

Comment vous utilisez l'application

- Vos **recherches** (y compris les photos envoyées pour une recherche par image), les articles consultés, mis en favori ou ajoutés au panier.
- Vos **échanges avec l'assistant** : le texte, l'image ou l'enregistrement vocal que vous lui envoyez.
- Votre **pays**, déduit de votre adresse IP par une base installée sur notre serveur, sans appel à un tiers. Il sert à n'afficher les cartes cadeaux et autres produits numériques que là où le paiement Wave fonctionne (Côte d'Ivoire, Sénégal, Mali, Burkina Faso). L'adresse IP n'est pas conservée pour cet usage.
- Des **journaux techniques** : date et heure des requêtes, adresse IP, type d'appareil, version de l'application, erreurs rencontrées.
- Votre **jeton de notification** (fourni par Apple ou Google), qui permet d'envoyer une

notification à votre appareil sans jamais nous révéler votre identité chez eux.

Avec votre accord seulement (question posée dans l'application, réponse modifiable dans le profil) :

- une **mesure d'audience** : écrans vus, boutons utilisés (par leur nom technique, jamais le texte que vous tapez), temps passé, étapes du parcours d'achat. Elle est rattachée à un identifiant aléatoire créé sur votre téléphone, **sans lien avec votre nom, votre numéro ni votre compte** ;
- une **supervision technique** : plantages, erreurs et lenteurs de l'application, envoyés à notre outil de supervision (log.generale-ci.com, sur nos serveurs), là aussi **sans numéro ni identifiant de compte**.

Si vous refusez, rien n'est envoyé, plantages compris. Si vous retirez votre accord, les événements de mesure d'audience déjà rattachés à cet identifiant sont effacés.

Si vous arrivez par une publicité

Quand vous touchez une publicité Générale CI sur Facebook ou Instagram sans avoir l'application, une page de notre site (generale-ci.com/a/…) vous envoie vers le store. Pour ouvrir le bon article à votre premier lancement, nous gardons pendant **3 heures** : une **empreinte** de votre adresse IP (chiffrée de façon irréversible, l'adresse elle-même n'est jamais écrite), votre système (Android ou iOS) et sa version, le modèle de téléphone quand le navigateur le donne, et l'article visé. Au premier lancement, l'application envoie les mêmes indications pour retrouver ce clic.

Ce rapprochement est approximatif : plusieurs personnes peuvent partager la même adresse IP chez un opérateur. Au pire, l'application ouvre un article qui n'était pas le vôtre. Aucun compte, aucun numéro n'est rattaché à ce clic, et **rien n'est renvoyé à Meta**.

Si vous acceptez la publicité sur le site

Sur generale-ci.com, un bandeau « Cookies et publicité » vous demande votre accord. Les deux boutons, « Accepter » et « Refuser », ont le même poids. **Tant que vous n'avez pas accepté, le script de Meta n'est pas chargé** et rien ne lui est transmis.

Si vous acceptez, le **pixel de Meta** se charge sur le site. Il sert à deux choses : savoir quelle publicité Facebook ou Instagram vous a amené chez nous et si elle a abouti à un achat (**mesure**), et vous montrer plus tard, sur Facebook ou Instagram, les articles que vous avez regardés (**publicité personnalisée**). Partent alors chez Meta :

- les **pages vues** du site, avec leur adresse ;
- les **articles** consultés, ajoutés au panier ou achetés (identifiant de l'article, prix, quantité), le début d'une commande, et les **mots tapés dans la recherche** ;
- le **montant** d'un achat et son numéro de commande ;
- un **identifiant de navigateur** déposé par Meta (cookie `_fbp`), l'identifiant du clic sur la publicité si vous êtes arrivé par l'une d'elles (cookie `_fbc`), votre adresse IP et le type de navigateur, que Meta reçoit du simple fait que le script se charge ;
- pour un **achat payé sur le site**, nous envoyons aussi l'achat depuis notre serveur, avec votre numéro de téléphone **transformé en empreinte irréversible** (Meta ne reçoit jamais le numéro en clair) et une empreinte de votre identifiant de compte. Cet envoi n'a lieu que si vous aviez accepté **au moment de commander**.

Ne partent jamais : votre nom, votre adresse de livraison, vos messages, vos moyens de paiement. Une commande passée depuis l'**application mobile** n'est jamais transmise à Meta : l'application ne vous pose pas cette question, donc nous considérons que la réponse est non.

Vous pouvez **retirer votre accord à tout moment** par le lien « Cookies et publicité » en bas de chaque page du site. Le pixel cesse alors d'émettre, ses cookies sont effacés de votre navigateur et l'identifiant de clic que nous gardions est supprimé. Votre choix est mémorisé **13 mois** ; ensuite, la question vous est reposée. Ce que Meta a déjà reçu reste soumis à sa propre politique, que vous pouvez consulter et gérer dans les paramètres publicitaires de votre compte Facebook ou Instagram.

Ce que nous ne collectons pas

Nous ne collectons **aucune donnée sensible** au sens de l'article 21 de la loi : origine raciale ou ethnique, opinions politiques, convictions religieuses ou philosophiques, appartenance syndicale, vie sexuelle, données génétiques ou de santé. Leur collecte est

d'ailleurs pénalement interdite. **Ne publiez pas de telles informations** dans vos annonces, vos avis, vos vidéos ou vos demandes de chanson.

Nous ne collectons pas non plus vos contacts, votre agenda, ni votre position lorsque l'application est fermée, sauf pour les livreurs en service, qui en sont informés et activent eux-mêmes leur mise en ligne. La photo envoyée pour un essayage ne sert à aucune reconnaissance faciale.

Pourquoi nous les utilisons, et à quel titre

L'article 14 de la loi pose le **consentement** comme principe, avec des exceptions dont l'exécution du contrat auquel vous êtes partie.

Ce que nous faisons	Pourquoi	Fondement (art. 14)
Créer votre compte, vous connecter (code par SMS)	Vous identifier de façon fiable	Exécution du contrat
Traiter et livrer vos commandes	C'est l'objet même du service	Exécution du contrat
Preuves photo de ramassage et de livraison	Établir l'état du colis en cas de litige	Exécution du contrat et intérêt légitime
Encaisser et rembourser	Payer le vendeur, vous rembourser	Exécution du contrat
Vérifier l'identité des vendeurs	Protéger les acheteurs de la fraude	Obligation légale et intérêt légitime
Répondre au support, arbitrer un litige	Résoudre votre problème	Exécution du contrat, à votre demande
Essayage, musique, personal shopper	Fournir le service que vous avez acheté	Exécution du contrat, à votre demande
Assistant et recherche par image	Vous aider à trouver un produit	Exécution du contrat, à votre demande
Notifications liées à vos commandes	Vous prévenir d'un événement qui vous concerne	Exécution du contrat

Ce que nous faisons	Pourquoi	Fondement (art. 14)
Notifications d'animation (nouveautés, directs)	Vous faire revenir sur le service	Consentement, révocable à tout moment
Messages commerciaux et promotionnels	Vous proposer des offres	**Consentement préalable** (art. 22)
Recommandations et classement des articles	Vous montrer ce qui vous intéresse	Intérêt légitime
Pays déduit de l'adresse IP	Ne proposer le numérique que là où Wave fonctionne	Intérêt légitime
Ouvrir l'article d'une publicité au premier lancement	Vous éviter de le chercher	Intérêt légitime
Historique des positions des livreurs	Reconstituer une course contestée, sécurité	Intérêt légitime
Sécurité, lutte contre la fraude et les abus	Protéger le service et ses utilisateurs	Intérêt légitime
Mesure d'audience et supervision technique	Améliorer le service, corriger les plantages	**Consentement**
Pixel Meta sur le site, envoi des achats à Meta	Mesurer nos publicités, vous remontrer les articles vus	**Consentement**, révocable à tout moment

> **Prospection commerciale : votre accord d'abord.** L'article 22 de la loi n°2013-450

> **interdit** la prospection directe visant une personne qui n'y a pas consenti au préalable,

> et la punit d'un à cinq ans d'emprisonnement et d'une amende de 1 000 000 à 10 000 000 FCFA.

> Vous pouvez refuser les messages commerciaux à tout moment dans

> *Profil → Notifications*, gratuitement (art. 30), sans que cela dégrade en rien le reste

> du service. Les messages **liés à vos commandes** ne sont pas de la prospection : ils

> continuent d'être envoyés.

Décisions automatisées

Le classement des articles, les recommandations et les premières réponses du support sont produits automatiquement. Conformément à l'article 25 de la loi, aucune décision produisant un effet à votre égard (refus de vente, blocage, sanction, refus ou octroi d'un remboursement) n'est prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé : une personne intervient toujours. La relecture automatique d'une demande de chanson peut la refuser avant paiement ; si vous contestez ce refus, écrivez au support.

Les outils d'intelligence artificielle

Plusieurs fonctions utilisent des modèles d'intelligence artificielle. Certains tournent sur nos serveurs, d'autres chez des prestataires.

Ce qui reste sur nos serveurs

Ces traitements n'envoient **rien à un tiers** :

- la **lecture des photos d'articles** (repérer les coloris ou les modèles d'une galerie) ;
- la **recherche par le sens**, qui comprend une phrase comme « une robe pour un mariage » ;
- la **synchronisation des paroles** des chansons générées ;
- les **cartes** et le **calcul des itinéraires** de livraison, servis par nos propres serveurs de cartographie ;
- la **vidéo des directs**, diffusée par notre propre serveur.

Ce qui part chez un prestataire

Ces demandes passent par **OpenRouter**, un intermédiaire qui les transmet au modèle indiqué. Seul ce qui est nécessaire à la demande est envoyé ; votre numéro de téléphone n'en fait pas partie.

Fonction	Ce qui est envoyé	Modèle
Assistant d'achat	Votre message, l'image ou l'audio envoyé, les articles trouvés	OpenAI (GPT)
Dictée vocale (assistant, support)	L'enregistrement de votre voix	Google (Gemini)
Conseillère du support	Vos messages, les informations utiles de votre compte et de vos commandes	Z.ai (GLM)
Lecture des photos et vidéos jointes au support	La photo ou la vidéo	Z.ai (GLM)
Essayage virtuel	**La photo de vous** et la photo de l'article	OpenAI (gpt-image)
Paroles et relecture d'une chanson	Le sujet, le style et vos indications	Z.ai (GLM)
Musique	Les paroles et le style	Google (Lyria)
Pochette	Une description du style, **sans** le titre ni le sujet de votre chanson	ByteDance (Seedream)

La recherche par photo et l'amélioration d'image réservée aux vendeurs Pro sont **désactivées** aujourd'hui. Si elles sont réactivées, la photo concernée sera envoyée à OpenAI. OpenAI peut aussi être appelé directement, sans OpenRouter, en secours si OpenRouter est indisponible. Les dossiers que la conseillère transmet à l'équipe sont préparés par un agent interne qui utilise un modèle d'**Anthropic** (Claude), puis présentés à la personne qui décide sur la messagerie **Telegram** : nom, numéro, échange avec le support et liens vers les photos jointes.

Combien de temps nous les conservons

L'article 16 interdit de conserver des données au-delà de ce qui est nécessaire. Voici nos durées, et la raison de chacune.

Donnée	Durée	Pourquoi cette durée
Compte et profil	Toute la vie du compte ; après une demande de suppression, **30 jours** pour changer d'avis, puis effacement ou anonymisation	Au-delà, plus aucune finalité
Commandes, paiements, factures, commandes du personal shopper	**10 ans**	Obligations comptables et fiscales
Adresses de livraison et position des boutiques	Vie du compte, ou jusqu'à suppression par vous	Vous les réutilisez d'une commande à l'autre
Pièces d'identité (vérification vendeur)	Détruites **90 jours** après la décision ; seuls la décision et sa date sont conservés	Le document n'a plus d'utilité une fois la vérification faite
Preuves de livraison et de retour (photos, code)	**24 mois**	Couvre la période où un litige peut survenir
Historique des positions des livreurs	**30 jours**, effacement automatique	Reconstituer une course contestée
Alertes de sécurité (SOS)	**5 ans**	Il peut s'agir d'un accident du travail
Échanges avec le support, photos et vidéos jointes, dossiers	**24 mois** après la clôture du ticket	Un litige peut ressurgir après la livraison
Photo envoyée pour un essayage	**Effacée dès la fin du traitement**	Elle ne sert qu'à produire l'image
Images d'essayage, chansons et pochettes produites	Vie du compte	C'est un service que vous avez payé
Contenus publiés (vidéos, avis, commentaires)	Jusqu'à leur suppression par vous ou par la modération	Ce sont vos publications
Historique de recherche et de navigation	**24 mois**	Au-delà, sans valeur pour la recommandation

Donnée	Durée	Pourquoi cette durée
Échanges avec l'assistant	**12 mois**	Garder le fil d'une conversation, corriger les erreurs
Clic sur une publicité (empreinte d'IP, appareil, article)	**3 heures**, effacement automatique	Le temps d'installer l'application
Votre choix « Cookies et publicité »	**13 mois**, puis la question est reposée	Ne pas vous redemander à chaque visite
Identifiant de clic publicitaire gardé dans votre navigateur	**28 jours**	Au-delà, Meta ne s'en sert plus
Cookies du pixel Meta (`_fbp`, `_fbc`)	**90 jours** dans votre navigateur, effacés si vous retirez votre accord	Durée fixée par Meta
Accord publicitaire, identifiant de navigateur et type de navigateur liés à une commande	Avec la commande	Prouver que l'envoi à Meta était autorisé
Mesure d'audience (avec votre accord)	Événements : **90 jours** ; totaux par jour, sans identifiant : **12 mois**	Comparer d'une période à l'autre
Supervision technique (avec votre accord)	**90 jours**	Corriger les plantages
Journaux techniques, de connexion et d'envoi des SMS	**12 mois**	Sécurité et enquête sur les incidents
Jetons de notification	Jusqu'à révocation, ou **12 mois** sans usage	Un jeton inutilisé est un jeton mort
Refus de prospection	**Sans limite**	Nous devons nous souvenir que vous avez dit non

Certaines données survivent à la suppression de votre compte lorsque la loi l'impose

(article 35) : c'est le cas des pièces comptables. Le détail figure sur la page

supprimer mon compte.

Qui reçoit vos données

Nous ne vendons **jamais** vos données. Elles sont transmises uniquement à qui doit les recevoir pour que le service fonctionne.

Les autres utilisateurs

- Le **vendeur** d'un article que vous commandez reçoit votre nom, votre téléphone et votre adresse de livraison, sans quoi il ne peut ni préparer ni faire livrer votre colis. Lors d'une médiation du support, il reçoit aussi votre question et les photos que vous avez jointes.
- Le **livreur** chargé de votre course reçoit votre nom, votre téléphone, l'adresse, sa position GPS et le repère.
- Vos **contenus publics** (avis, vidéos, commentaires) sont visibles de tous.

Nos prestataires

Prestataire	Ce qu'il fait	Ce qu'il reçoit	Où
Wave	Paiements, versements, remboursements	Montant, référence, numéro de téléphone	Côte d'Ivoire
LeTexto (Arolitec)	SMS : codes de connexion, code de carte	Numéro, texte du SMS	Côte d'Ivoire
Termii	SMS : codes de connexion (selon l'opérateur)	Numéro, texte du SMS	Nigeria
OpenRouter	Accès aux modèles d'intelligence artificielle	Voir le tableau des outils d'IA	États-Unis
OpenAI, Z.ai, Google, ByteDance	Modèles d'intelligence artificielle, via OpenRouter	Voir le tableau des outils d'IA	Hors CI (États-Unis, Chine, ou autre selon le serveur choisi)

Prestataire	Ce qu'il fait	Ce qu'il reçoit	Où
Anthropic	Préparation des dossiers support pour l'équipe	Contenu du dossier	États-Unis
Telegram	Messagerie interne de l'équipe pour décider des dossiers	Résumé du dossier	Hors CI
Google / Firebase	Notifications Android	Jeton d'appareil	Hors CI
Apple	Notifications iOS	Jeton d'appareil	Hors CI
Expo	Acheminement des notifications	Jeton d'appareil, contenu de la notification	Hors CI
Meta	Catalogue des articles pour les publicités Facebook et Instagram ; mesure des publicités et publicité personnalisée **si vous l'acceptez sur le site**	Sans votre accord : données des articles seulement. Avec votre accord : pages vues, articles, achats, identifiant de navigateur, adresse IP, numéro et compte en empreinte irréversible	Hors CI
Gcore	Diffusion des photos et vidéos	Adresse IP, fichier demandé	Réseau mondial
HostHatch	Hébergement du service	L'ensemble des données	Londres, Royaume-Uni
Partenaire de livraison	Exécution des courses, questions du support sur une course	Nom, téléphone, adresse, position, repère, photos du colis	Côte d'Ivoire
2S Klass	Achats à l'étranger (personal shopper)	Nom, téléphone, articles commandés, commune de livraison	Côte d'Ivoire

Les autorités

Sur réquisition judiciaire régulière, ou pour signaler une infraction dont nous avons connaissance.

Transferts hors de Côte d'Ivoire

Nous devons être clairs sur ce point. Le serveur qui héberge Générale CI est situé à **Londres, Royaume-Uni**, et plusieurs de nos prestataires (OpenRouter et les modèles qu'il dessert, Anthropic, Telegram, Google, Apple, Expo, Meta, Gcore) traitent des données hors du territoire ivoirien. Vos données **sortent donc de Côte d'Ivoire**.

L'article 1er de la loi définit le *pays tiers* comme tout État non membre de la CEDEAO : le Royaume-Uni, les États-Unis et la Chine en sont. L'article 26 subordonne un tel transfert à deux conditions : que le pays de destination assure un niveau de protection **suffisant ou équivalent**, **et que le responsable du traitement obtienne l'**autorisation préalable** de l'Autorité de protection. L'article 7 range d'ailleurs ce transfert parmi les traitements soumis à autorisation.

ETS APAMA s'engage à accomplir les formalités préalables prévues aux articles 5 à 7 de la loi n°2013-450 auprès de l'Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), à qui la loi n°2013-450 confie les missions d'Autorité de protection des données à caractère personnel, et à publier sur cette page la référence du récépissé dès sa délivrance. Nous publierons ici la référence obtenue.

Ce que nous faisons en attendant pour vous protéger : chiffrement des échanges entre votre appareil et nos serveurs, accès restreint aux seules personnes qui en ont besoin, minimisation de ce qui est envoyé à chaque prestataire (votre numéro ne part pas vers les modèles d'intelligence artificielle, votre photo d'essayage est effacée après usage), traitements gardés sur nos serveurs quand c'est possible, et chiffrement des données les plus sensibles.

Vos droits

La loi n°2013-450 vous reconnaît des droits que nous appliquons sans frais.

- **Être informé** (art. 28) : c'est l'objet de cette page.
- **Accéder** à vos données et savoir d'où elles viennent (art. 29).
- **Rectifier** ce qui est inexact, incomplet ou périmé (art. 31).
- **Vous opposer** à un traitement pour un motif légitime, et **sans avoir à vous justifier** lorsqu'il s'agit de prospection (art. 30).
- **Obtenir l'effacement** de vos données et la cessation de leur diffusion, ou droit à l'oubli numérique (art. 33 à 36). Voir supprimer mon compte.

- **Récupérer vos données** dans un format structuré et couramment utilisé, pour les transférer ailleurs (art. 38).
- **Ne pas faire l'objet d'une décision purement automatisée** vous évaluant (art. 25).

Comment les exercer

Écrivez à **info@generale-ci.com** en précisant votre demande et le numéro de téléphone de votre compte. Nous pouvons vous demander de justifier votre identité : c'est une protection contre quelqu'un qui se ferait passer pour vous.

Nous répondons sous 30 jours. Si nous ne pouvons pas donner suite, nous vous disons pourquoi. Les demandes manifestement abusives par leur nombre ou leur caractère répétitif peuvent être refusées ; dans ce cas, c'est à nous de démontrer cet abus (art. 29).

Si vous n'êtes pas satisfait

Vous pouvez saisir l'**Autorité de Régulation des Télécommunications/TIC de Côte d'Ivoire (ARTCI), à qui la loi n°2013-450 confie les missions d'Autorité de protection des données à caractère personnel**, qui reçoit les réclamations, dispose d'un pouvoir d'investigation et peut ordonner la rectification, l'effacement ou le verrouillage de données traitées en violation de la loi.

Sécurité

Nous prenons les mesures exigées par les articles 39 à 41 : accès au serveur par clé cryptographique uniquement, connexions chiffrées (HTTPS/TLS) sur l'ensemble du service, mots de passe stockés sous forme de condensat non réversible, codes des produits numériques chiffrés en base et jamais écrits dans nos journaux, cloisonnement des accès selon le rôle de chacun, connexion de l'administration par **clé d'accès** (la clé reste dans l'appareil de l'administrateur ; nous ne gardons que sa partie publique), et blocage automatique des tentatives de connexion répétées.

Aucun système n'est infaillible. Si une atteinte à vos données survenait, nous vous en informerions ainsi que l'Autorité de protection.

Mineurs

Générale CI n'est pas destiné aux personnes de moins de **18 ans** (la loi ivoirienne considère comme mineur toute personne de moins de dix-huit ans). Nous ne collectons pas sciemment leurs données. N'envoyez pas la photo d'un enfant pour un essayage. Si vous constatez qu'un compte appartient à un mineur, écrivez-nous : nous le fermerons et effacerons les données associées.

Publicité et mesure d'audience

Ce qui fonctionne aujourd'hui :

- le **catalogue des articles** est envoyé à Meta pour afficher des publicités Facebook et Instagram. Il ne contient que des données d'articles, rien sur les utilisateurs ;
- le **lien d'une publicité** peut ouvrir le bon article au premier lancement de l'application, comme décrit plus haut. Rien n'est renvoyé à Meta ;
- le **pixel de Meta** sur le site, **seulement après votre « Accepter »**, comme décrit dans « Si vous acceptez la publicité sur le site ». Sans cet accord, rien ne se charge.

Ce qui existe mais **n'est pas actif** : un vendeur peut renseigner son propre marqueur Meta ou Google pour les pages de sa boutique ; aucun ne l'a fait à ce jour, et un tel marqueur ne se chargerait lui aussi qu'après votre accord. Le détail des traceurs figure dans notre politique relative aux traceurs.

Modifications

Cette politique porte un **numéro de version** et une **date d'entrée en vigueur**, tous deux affichés en tête de page. En cas de changement important, nous vous en informons dans l'application avant l'entrée en vigueur. Les versions successives restent consultables (version 1.0, version 1.1) : nous devons pouvoir prouver quelle version vous avez acceptée, et vous devez pouvoir le vérifier.

ETS APAMA — ÉTABLISSEMENT APAMA, exploitant la marque Générale CI. RCCM CI-ABJ-02-2007-A10-01226 — Yopougon Niangon Cité Marine, Abidjan, Côte d'Ivoire.

Contact : info@generale-ci.com — Document « Politique de confidentialité » version 1.2 du 26 octobre 2026.