YORYX® TRUST SASU

Procédure de réclamation

YT-COMPLAINTS

OID : 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.7.2

Version 0.1

5 septembre 2026

Projet — en préparation de la déclaration préalable

Diffusion publique

Identification du document

Champ	Valeur
Titre du document	Procédure de réclamation
Identifiant du document	YT-COMPLAINTS
Identifiant d'objet (OID)	1.3.6.1.4.1.[PEN].1.7.2
Version	0.1
Date de version	2026-09-05
Statut	Projet — en préparation de la déclaration préalable
Classification	Diffusion publique
Éditeur	YORYX® TRUST SASU

Historique des révisions

Version	Date	Auteur	Nature de la modification
0.1	2026-09-05	YORYX® TRUST SASU	Version initiale (projet)

Table des matières

1. Procédure de réclamation....4
   1.1. Objet et personnes habilitées à réclamer....4
   1.2. Statut réglementaire....4
   1.3. Mention de marque....4
2. Canaux et contenu d’une réclamation....5
   2.1. Canaux de réclamation....5
   2.2. Contenu d’une réclamation....5
3. Délais et traitement....6
   3.1. Délais....6
   3.2. Traitement interne....6
   3.3. Réexamen (second niveau)....6
   3.4. Registre des réclamations....6
4. Autorités, droit applicable et rapport avec les conditions générales....7
   4.1. Autorité de contrôle des services de confiance....7
   4.2. Protection des données à caractère personnel....7
   4.3. Droit applicable, juridiction et rapport avec les conditions générales....7
   4.4. Identification du document....7
   4.5. Publication....7
5. Références....9
   5.1. Textes législatifs et réglementaires....9
   5.2. Référentiels de l’autorité nationale....9
   5.3. Normes visées....10

1. Procédure de réclamation

1.1. Objet et personnes habilitées à réclamer

Le présent document décrit la procédure par laquelle une réclamation relative à un service de confiance fourni par YORYX TRUST SASU est reçue, accusée, traitée et, le cas échéant, réexaminée.

Peut adresser une réclamation au titre du présent document :

- le titulaire d'un certificat de signature ou de cachet électronique, ou le service demandeur d'un jeton d'horodatage ;
- l'utilisateur d'un certificat ou d'un jeton, qui s'est fié ou qui envisage de se fier à un certificat, à une signature, à un cachet ou à un jeton d'horodatage ;
- l'utilisateur final de la plateforme SELLO, dont la réclamation est transmise à YORYX TRUST par la plateforme lorsqu'elle porte sur un service de confiance, sans préjudice de la réclamation qu'il adresse directement à la plateforme pour tout ce qui relève de la relation commerciale.

La distinction suit la position énoncée à YT-CGU-PP (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.1), YT-CGU-PM (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.2) et YT-CGU-TSA (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.3) : la plateforme SELLO est la contrepartie commerciale de l'utilisateur final et le canal d'enregistrement et de fourniture du service ; YORYX TRUST est le prestataire de services de confiance dont les politiques lient le titulaire et l'utilisateur de certificat. Une réclamation relative au service de confiance lui-même — délivrance, révocation, horodatage, information sur l'état des certificats — relève de la présente procédure, quel que soit le canal par lequel elle parvient.

1.2. Statut réglementaire

L'article 35 de la loi n° 43-20 impose à toute personne qui se propose de fournir des services de confiance autres que qualifiés de se déclarer au préalable auprès de l'autorité nationale. L'article 32 de la même loi réserve aux seuls prestataires agréés la fourniture des services de confiance qualifiés.

YORYX TRUST prépare sa déclaration et sa demande d'agrément auprès de la Direction Générale de la Sécurité des Systèmes d'Information (DGSSI) au titre de la loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques. À ce jour, YORYX TRUST n'est ni déclaré ni agréé.

> **Portée du présent document —** Le présent document est établi dans la perspective de la déclaration préalable prévue à l'article 35 de la loi n° 43-20. Il ne vaut ni déclaration ni agrément et ne préjuge pas des décisions de l'autorité nationale.

1.3. Mention de marque

YORYX® — marque utilisée sous licence. La Société fait usage du signe « YORYX » en vertu d'un contrat de licence de marque consenti par la société MEDINA HOLDING, titulaire des marques correspondantes ; cet usage ne confère à la Société aucun droit de propriété sur lesdites marques.

Référence de la marque : marque YORYX, enregistrement OMPIC n° 298652 du 28 février 2026.

2. Canaux et contenu d’une réclamation

2.1. Canaux de réclamation

Canaux de réclamation

Canal	Coordonnée
Courrier électronique	trust@yoryx.com
Courrier postal	siège social, 57, rue Mauritania, BP 2609, Guéliz, 40000 Marrakech, Maroc

Le prestataire n’exploite pas de ligne téléphonique de réclamation : les deux canaux ci-dessus sont les seuls, et une réclamation adressée par l’un ou l’autre est traitée dans les mêmes délais.

Une réclamation transmise par la plateforme SELLO pour le compte d’un utilisateur final est reçue par le même point de contact et suit la même procédure.

2.2. Contenu d’une réclamation

Une réclamation recevable comporte :

1. l’identité et les coordonnées du réclamant, et sa qualité au sens du chapitre 1.1 ;
2. l’identifiant du certificat, du jeton d’horodatage ou du service concerné, lorsqu’il est connu ;
3. l’exposé des faits et le motif de la réclamation ;
4. la date des faits ou de leur constatation ;
5. toute pièce justificative utile à l’instruction de la réclamation.

Une réclamation incomplète n’est pas rejetée pour ce seul motif : le prestataire demande au réclamant les éléments manquants et le délai de réponse court à compter de leur réception.

3. Délais et traitement

3.1. Délais

Délais opposables au prestataire

Étape	Délai	Point de départ
Accusé de réception	5 jours ouvrés	réception de la réclamation complète
Réponse motivée	30 jours calendaires	réception de la réclamation complète
Réexamen (second niveau)	15 jours calendaires	réception de la demande de réexamen

L’accusé de réception indique l’identifiant attribué à la réclamation et la fonction qui en a la charge. La réponse motivée indique la suite donnée et, en cas de rejet total ou partiel, le motif du rejet et la voie de réexamen ouverte au réclamant.

3.2. Traitement interne

La réclamation est prise en charge par le point de contact du prestataire (trust@yoryx.com), qui en accuse réception, l’instruit et, lorsqu’elle porte sur une fonction technique déterminée — délivrance, révocation, horodatage — la transmet à la fonction responsable de cette application pour avis avant de répondre.

Une réclamation qui met en cause la sécurité d’un service, une compromission ou une atteinte à l’intégrité est portée sans délai à la connaissance du responsable de sécurité, indépendamment du délai de réponse ci-dessus, et traitée selon les procédures de gestion des incidents applicables.

3.3. Réexamen (second niveau)

Lorsque la réponse apportée ne satisfait pas le réclamant, celui-ci peut demander le réexamen de son dossier dans un délai de 15 jours calendaires à compter de la réponse. Le réexamen est conduit par une fonction distincte de celle qui a traité la réclamation initiale et donne lieu à une réponse écrite, qui clôt la voie interne.

La saisine du prestataire n’est pas un préalable obligatoire à la saisine d’une autorité ou d’une juridiction, et l’exercice d’une voie de recours n’interrompt pas le traitement de la réclamation.

3.4. Registre des réclamations

Chaque réclamation est enregistrée dans un registre interne portant sa date de réception, son objet, la fonction qui en a la charge, les suites données et sa date de clôture.

Le registre est conservé pendant la même durée que les autres données relatives à la fourniture des services de confiance, soit 7 ans. À l’issue de la période de conservation, les données archivées sont supprimées ou détruites de manière irréversible, et l’opération est journalisée.

Le registre n’est pas publié : la présente procédure ne publie aucune statistique de réclamation, qu’elle n’établit pas à ce jour.

4. Autorités, droit applicable et rapport avec les conditions générales

4.1. Autorité de contrôle des services de confiance

La DGSSI est l'autorité nationale des services de confiance ; elle contrôle a posteriori les prestataires non agréés (article 52 de la loi n° 43-20).

Ce contrôle a posteriori n'institue pas, pour l'autorité nationale, une fonction de traitement des réclamations individuelles se substituant à la présente procédure : un réclamant qui souhaite porter les faits à la connaissance de l'autorité nationale le fait selon les modalités que celle-ci publie.

4.2. Protection des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel recueillies pour instruire une réclamation ne sont traitées qu'aux fins de cette instruction et sont soumises à la Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel. La CNDP est l'autorité compétente en matière de protection des données à caractère personnel au titre de la loi n° 09-08.

4.3. Droit applicable, juridiction et rapport avec les conditions générales

Le présent document est régi par le droit marocain. À défaut de règlement amiable dans le cadre de la présente procédure, les litiges relèvent des tribunaux compétents de Marrakech.

La présente procédure met en œuvre la clause de réclamation et de règlement des litiges énoncée à YT-CGU-PP (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.1), YT-CGU-PM (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.2) et YT-CGU-TSA (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.4.3), dont elle ne modifie ni la portée ni le droit applicable, et à laquelle la déclaration des pratiques YT-DPC (OID 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.2) renvoie.

4.4. Identification du document

Le présent document est identifié par l'identifiant d'objet (OID) 1.3.6.1.4.1.[PEN].1.7.2. Il est publié en version 0.1, sous le statut « Projet — en préparation de la déclaration préalable » et la classification « Diffusion publique ».

L'ensemble des identifiants d'objet du prestataire est délivré sous l'arc 1.3.6.1.4.1.[PEN].1, lui-même dérivé de l'arc des numéros d'entreprise privée attribués par l'IANA.

Le jeton [PEN] désigne le numéro d'entreprise privée (Private Enterprise Number) attribué à YORYX TRUST SASU par l'IANA : [À COMPLÉTER — PEN].

Toute évolution modifiant le niveau d'exigence ou le champ d'application d'une politique donne lieu à un nouvel identifiant d'objet (OID).

4.5. Publication

Le présent document est publié dans le registre de publication du site institutionnel de YORYX TRUST, accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans contrôle d'accès ni frais. Y sont également publiés :

- les politiques de certification et la politique d'horodatage
- la déclaration des pratiques de certification

- les déclarations de divulgation PKI
- les conditions générales d’utilisation de chaque service
- les formulaires d’enregistrement, de mandat et de révocation
- les guides d’inscription, de contrôle d’identité et d’utilisation
- les tarifs et la procédure de réclamation
- les certificats des autorités de certification
- les listes de révocation et le point d’accès au service d’information sur l’état des certificats

Toute nouvelle version d’un document du registre y est publiée au plus tard le jour de sa prise d’effet ; les versions antérieures restent accessibles pendant la durée de conservation des archives.

La consultation est libre ; seule l’écriture est restreinte aux fonctions habilitées, et toute modification est journalisée.

Une modification substantielle d’une politique est annoncée dans le registre de publication 30 jours avant sa prise d’effet, sauf lorsqu’une exigence légale ou de sécurité impose un délai plus court.

5. Références

5.1. Textes législatifs et réglementaires

[Loi 43-20] Loi n° 43-20 relative aux services de confiance pour les transactions électroniques, promulguée par le dahir n° 1-20-100 du 31 décembre 2020, publiée au Bulletin officiel n° 6970 du 18 mars 2021.

Articles de la loi n° 43-20 cités au présent document

Article	Objet
Article 32	seuls les prestataires agréés peuvent fournir un service de confiance qualifié, émettre et délivrer les certificats électroniques qualifiés et gérer les opérations y afférentes
Article 35	toute personne qui se propose de fournir des services de confiance autres que qualifiés doit se déclarer au préalable auprès de l'autorité nationale, selon des modalités fixées par voie réglementaire
Article 40	les prestataires agréés et non agréés notifient immédiatement à l'autorité nationale toute atteinte à la sécurité ou toute perte d'intégrité ayant une incidence sur le service ou sur les données à caractère personnel conservées
Article 52	missions de l'autorité nationale : fixer les normes et référentiels, agréer les prestataires qualifiés et contrôler leurs activités, contrôler a posteriori les prestataires non agréés, proposer les projets de textes

[Loi 09-08] Loi n° 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

5.2. Référentiels de l'autorité nationale

[Ref_PSCo_AG] Référentiel d'exigences relatif aux services de confiance qualifiés et aux prestataires fournissant ces services — Exigences générales de conformité des prestataires fournissant des services de confiance qualifiés, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_Serv_Conf_NonQual] Référentiel d'exigences de conformité relatives aux services de confiance non qualifiés, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_Horo_Qual] Référentiel d'exigences relatif au service d'horodatage électronique qualifié, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_Conserv_Qual] Référentiel d'exigences relatif au service de conservation qualifié, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_Deliv_Cert_Qual] Référentiel d'exigences relatif au service de délivrance de certificats électroniques qualifiés, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_QSCD] Référentiel d'exigences relatif aux dispositifs qualifiés de création de signature et de cachet électroniques, version 1.0, 13 juillet 2023.

[Ref_Valid_Qual] Référentiel d'exigences relatif au service de validation qualifié, version 1.0, 13 juillet 2023.

PC-type PSCE Politique de certification de référence — PC-type d’un prestataire de services de certification électronique (PSCE), version 1.3, mai 2015.

5.3. Normes visées

Les textes ci-après sont cités comme cibles de conformité. Leur mention n’emporte aucune constatation de conformité et aucune attestation de tiers n’est revendiquée.

[ETSI EN 319 401] ETSI EN 319 401, V3.2.1 — General Policy Requirements for Trust Service Providers.