



Politique de Confidentialité

Version 1.0 · En vigueur au 19 juillet 2026

Haadx SAS · Abidjan, Côte d'Ivoire · support@fluwaa.com

Article 1 · Qui sommes-nous ?

La présente Politique de Confidentialité s'applique à la plateforme Fluwaa, éditée par Haadx SAS, société de droit ivoirien dont le siège social est établi à Abidjan, Côte d'Ivoire.

Fluwaa est une plateforme de dématérialisation de procédures administratives à vocation mondiale, mettant en relation des Organisations (entités privées ou publiques) et leurs clients finaux (citoyens, entreprises) via des portails publics blanc-marque. La présente politique s'applique à tous les utilisateurs de Fluwaa, quel que soit leur pays de résidence, et intègre des dispositions spécifiques pour les personnes résidant dans l'Union Européenne.

Contact · support@fluwaa.com

Article 2 · Rôles au regard de la protection des données

Fluwaa met en relation trois strates d'acteurs, dont les rôles au regard de la protection des données diffèrent selon la nature des données concernées :

- Données de compte, de facturation et d'usage de l'Organisation et de ses membres · Haadx SAS agit en qualité de responsable de traitement.
- Données soumises par les clients finaux via le portail public d'une Organisation (dossiers, documents, réclamations) · l'Organisation agit en qualité de responsable de traitement ; Haadx SAS agit en qualité de sous-traitant, hébergeant et traitant ces données pour le compte et sur instruction de l'Organisation.

Cette distinction est déterminante : pour toute question relative à une donnée soumise dans le cadre d'une procédure administrative (statut d'un dossier, contenu d'un document, réponse à une réclamation), le client final doit s'adresser en premier lieu à l'Organisation concernée, Fluwaa n'intervenant que comme prestataire technique de cette dernière.

Article 3 · Données collectées

3.1 · Compte membre d'Organisation

- Identité et contact · nom, e-mail professionnel, numéro de téléphone, avatar (initiales).
- Sécurité du compte · mot de passe et code PIN hachés (jamais en clair), journal des connexions, adresse IP et agent utilisateur associés aux actions sensibles.

3.2 · Organisation

- Identifiant unique OESNA, dénomination, secteur d'activité, informations de facturation et d'abonnement.

3.3 · Client final (soumission d'un dossier)

- Données renseignées dans le formulaire de l'acte concerné · nom, coordonnées (téléphone, e-mail selon configuration), documents téléversés.
- Empreinte pseudonymisée du client final, calculée à partir de son numéro de téléphone et de l'identifiant de l'Organisation.

3.4 · Paiement

Fluwaa ne collecte ni ne stocke aucune donnée de carte bancaire ou de mobile money. Ces données transitent exclusivement chez le prestataire de paiement intégré à la plateforme. Fluwaa ne conserve que la référence de la transaction et les écritures comptables associées.

Article 4 · Finalités du traitement

- gestion des comptes, authentification et sécurité des accès ;
- mise à disposition des Organisations de leurs outils de gestion (actes, dossiers, membres, revenus) ;
- traitement des paiements d'abonnement et des paiements de procédure, et gestion des remboursements associés ;
- livraison des documents produits et vérification publique de leur intégrité ;
- mesure d'audience, amélioration de la plateforme et prévention des fraudes ;
- communication (notifications, e-mails transactionnels) ;
- respect des obligations légales et comptables applicables.

Article 5 · Base légale du traitement

- exécution du contrat · fourniture du service Fluwaa à l'Organisation, traitement des dossiers pour son compte ;
- intérêt légitime · sécurité de la plateforme, prévention des fraudes, amélioration du service ;
- consentement · cookies non essentiels, le cas échéant ;
- obligation légale · conservation de certaines données à des fins probatoires et comptables.

Disposition spécifique UE · Chaque finalité de traitement concernant une personne résidant dans l'Union Européenne repose sur une base légale explicite et distincte au sens du RGPD. Toute personne concernée peut demander la base légale applicable à un traitement précis en écrivant à support@fluwaa.com.

Article 6 · Partage des données

6.1 · Avec l'Organisation

L'Organisation à laquelle un client final soumet un dossier accède aux données de ce dossier dans le strict cadre du traitement de la procédure concernée.

6.2 · Avec les sous-traitants de Fluwaa

- Prestataire de paiement (intégré à la plateforme pour le traitement des transactions) · aucune donnée bancaire brute n'est partagée avec Fluwaa.
- Umami, outil de mesure d'audience auto-hébergé par Fluwaa, fonctionnant sans cookie.
- Prestataire de vérification anti-abus (CAPTCHA), lorsqu'il est activé sur un point d'entrée public sensible.
- Le cas échéant, un prestataire spécialisé d'envoi d'e-mails transactionnels, si Fluwaa venait à intégrer un en complément ou en remplacement de son infrastructure d'envoi propre.

- L'hébergeur de l'infrastructure de la plateforme (cf. Article 9).

6.3 · Accès administratif interne

Un accès d'administration interne à la plateforme existe, réservé au personnel autorisé de Haadx SAS, à des fins de gestion de la plateforme, de support et de lutte anti-fraude. Cet accès est protégé par une authentification renforcée (double authentification) et un domaine de connexion distinct de celui des Organisations.

6.4 · Aucune vente de données

Haadx SAS ne vend, ne loue et ne cède jamais les données personnelles collectées via Fluwaa à des tiers à des fins commerciales.

Article 7 · Conservation des données

- Données de compte membre · durée de vie du compte, puis suppression selon les modalités de l'Article 8.
- Données de facturation et écritures comptables · conservées conformément aux obligations comptables applicables.
- Journaux de connexion et d'audit · aucune purge automatique par défaut, ces journaux étant conservés à des fins probatoires sauf configuration explicite d'une durée par l'Organisation ou par Fluwaa.
- Fichiers et documents · suppression logique immédiate puis suppression physique différée (90 jours par défaut) ; liens de téléchargement sécurisés valables 72 heures et à nombre de téléchargements plafonné.

La conservation prolongée des journaux d'audit et des pièces comptables crée une tension assumée avec le droit à l'effacement décrit à l'Article 8 · ces éléments sont conservés, même après suppression d'un compte, pour des motifs légaux de preuve et de comptabilité.

Article 8 · Droits des personnes concernées

- droit d'accès · obtenir une copie des données vous concernant ;
- droit de rectification · corriger des données inexacts ou incomplètes ;
- droit à l'effacement · demander la suppression de vos données, sous réserve des conservations légales décrites à l'Article 7 ;
- droit à la portabilité · recevoir vos données dans un format structuré et exploitable ;
- droit d'opposition · vous opposer à un traitement fondé sur l'intérêt légitime.

Un export de données en libre-service est disponible depuis votre espace, plafonné en nombre de lignes par table · pour un export plus large, contactez support@fluwaa.com. La suppression d'un compte est soumise à un délai de grâce de 30 jours avant purge irréversible, permettant d'annuler la demande en cas d'erreur.

Pour exercer vos droits, contactez support@fluwaa.com. Nous répondons dans un délai maximum de 30 jours.

Article 9 · Hébergement et transferts internationaux

Les données traitées par Fluwaa sont hébergées, à la date d'entrée en vigueur de la présente politique, sur un serveur situé en France. Pour toute Organisation ou client final situé hors de l'Union Européenne, cet hébergement constitue un transfert international de données, encadré par les garanties appropriées propres à l'Union Européenne.

Fluwaa prévoit, dans une phase ultérieure de son développement, un hébergement réparti par zone géographique (data residency), avec une affectation automatique par défaut et la possibilité pour l'Organisation de choisir la zone d'hébergement de ses données.

Disposition spécifique UE · Si des données de résidents de l'Union Européenne devaient être transférées vers un pays tiers ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation, Haadx SAS s'assure que ce transfert est encadré par des garanties appropriées, telles que des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne.

Article 10 · Cookies et traceurs

Fluwaa utilise des cookies strictement fonctionnels · un cookie de session permettant de maintenir votre connexion, et un cookie de préférence de langue. Fluwaa n'utilise pas de cookie publicitaire ou de traceur tiers à des fins commerciales.

Disposition spécifique UE · Conformément à la Directive ePrivacy et au RGPD, tout dépôt de cookie non strictement nécessaire au fonctionnement du service fait l'objet d'un consentement préalable, explicite et granulaire de l'utilisateur résidant dans l'Union Européenne, modifiable à tout moment.

Article 11 · Sécurité des données

Les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre pour protéger vos données (chiffrement, hachage, contrôle d'accès, journalisation, sauvegardes) sont détaillées dans la Politique de Sécurité de Fluwaa, qui complète la présente politique.

Article 12 · Dispositions spécifiques · Utilisateurs de l'Union Européenne

Les dispositions du présent article s'appliquent aux personnes résidant dans un État membre de l'Union Européenne, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), et prévalent sur le régime général en cas de conflit sur les points couverts.

- Haadx SAS agit en qualité de responsable de traitement pour les données de compte et de facturation, et de sous-traitant pour les données de dossier traitées pour le compte d'une Organisation, conformément à l'Article 2.
- Droit à la limitation du traitement, dans les cas prévus par le RGPD.
- Droit de ne pas faire l'objet d'une décision entièrement automatisée, y compris de profilage, produisant des effets juridiques ou vous affectant de manière significative.
- Droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données de votre État membre de résidence.

Pour toute question spécifique à ce chapitre, contactez support@fluwaa.com en précisant l'objet « RGPD · Demande utilisateur UE ».

Article 13 · Exclusion · République Populaire de Chine

Fluwaa n'est pas disponible pour les Organisations résidant ou enregistrées en République Populaire de Chine. Toute inscription depuis ce territoire est automatiquement rejetée.

Fluwaa n'exerce aucun contrôle sur les traitements qu'une Organisation valide, établie ailleurs, effectuerait pour son propre compte à l'égard de clients finaux situés en Chine, et ne garantit aucune conformité à la loi chinoise sur la protection des informations personnelles (PIPL) au titre de ces traitements. Cette responsabilité relève exclusivement de l'Organisation concernée, en sa qualité de responsable de traitement.

Article 14 · Modifications de la présente politique

Haadx SAS peut mettre à jour la présente politique à tout moment. Toute modification substantielle sera notifiée par e-mail ou via l'application, au moins 15 jours avant son entrée en vigueur.

Article 15 · Contact

- E-mail · support@fluwaa.com
- Objet recommandé · [Confidentialité] · Nature de la demande
- Adresse · Haadx SAS, Abidjan, Côte d'Ivoire

Date d'entrée en vigueur : 19 juillet 2026