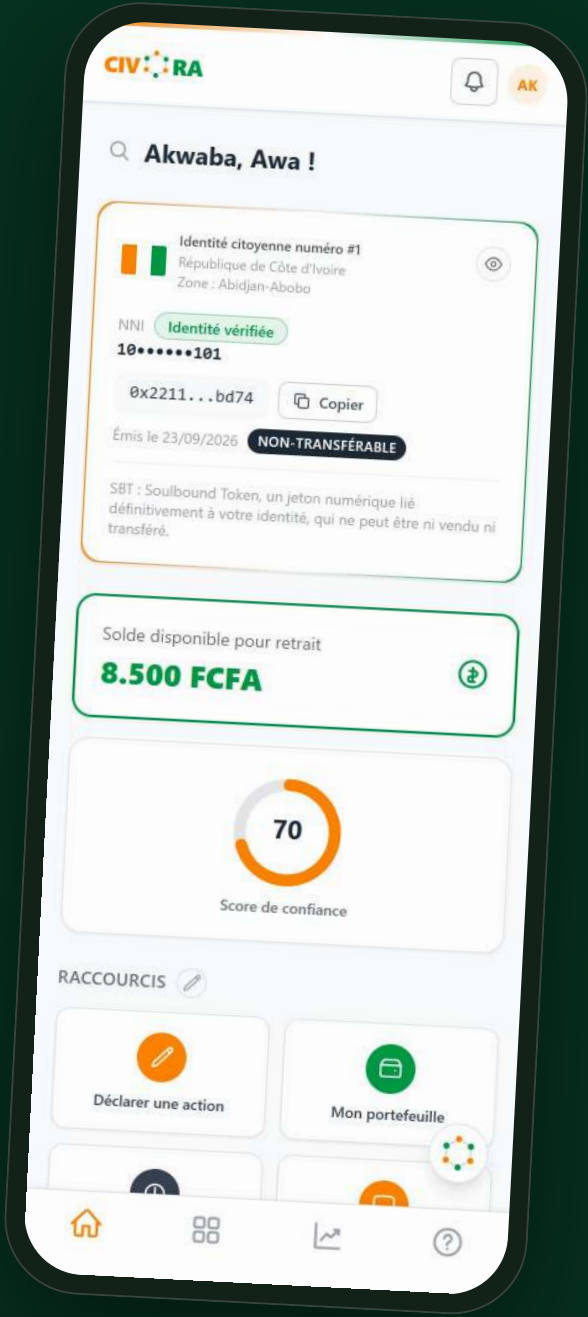


Déclarez une action utile.

Soyez récompensé.

Tout ce qu’il faut savoir pour utiliser CIVORA dès le premier jour : créer votre identité, déclarer une action, suivre votre argent et le retirer sur votre mobile money — avec ou sans smartphone.

Version 1.0 Mise à jour septembre 2026 Durée de lecture 25 min Application [civora-citizen-app.onrender.com](#)



1

S’inscrire

Votre NNI, votre téléphone, votre zone. Une minute.

2

Se connecter

Téléphone + code, ou NNI + code personnel.

3

Déclarer une action

Photo, ou code remis par un agent.

4

Retirer votre argent

Orange Money, MTN MoMo ou Wave.

Comprendre CIVORA

CIVORA est la plateforme qui récompense l’engagement civique en Côte d’Ivoire : quand vous rendez service à votre quartier, la commune vous le rend en argent, de façon transparente et vérifiable par tous.

VOUS

Vous agissez

Vous signalez une route abîmée, plantez un arbre, donnez votre sang, participez à une réunion de quartier.

L’AGENT

Un agent vérifie

Une photo géolocalisée ou un code remis par un agent municipal prouve que l’action a vraiment eu lieu.

LA COMMUNE

La commune paie

La récompense est créditée sur votre portefeuille CIVORA, puis retirée sur votre compte mobile money.

Le parcours d'une action, de A à Z



Ce dont vous avez besoin

- Votre **NNI** (Numéro National d’Identification) : 11 chiffres, tel qu’il figure sur votre pièce d’identité.
- Un **numéro de téléphone ivoirien** (+225 suivi de 10 chiffres) que vous utilisez réellement.
- Votre **commune** (zone) de résidence.
- Un **smartphone** pour l’application complète — ou n’importe quel téléphone, même à touches, via le code `*2805#` .

IMPORTANT

Vous ne saisissez jamais votre nom

Votre nom et vos prénoms sont déjà connus de l’État (registre ONECI) : CIVORA les récupère automatiquement à partir de votre NNI et de votre date de naissance. Moins vous saisissez, moins il y a d’erreurs.

Ouvrir l'application

CIVORA fonctionne dans le navigateur de votre téléphone et s'installe comme une vraie application, sans passer par un magasin d'applications.



PREMIÈRE VISITE

L'écran de bienvenue

À la première ouverture, quelques écrans présentent CIVORA. Touchez **Suivant** pour les parcourir, ou **Passer** si vous les connaissez déjà.

Vous pouvez relire cette présentation à tout moment depuis le point d'interrogation en haut à droite de l'écran de connexion.

- 1 Suivant**
Passe à l'écran suivant de la présentation.
- 2 Passer**
Ferme la présentation et va directement à la connexion.

Installer CIVORA sur l'écran d'accueil

IPHONE · SAFARI

Ajouter à l'écran d'accueil

Touchez l'icône **Partager**, puis **Sur l'écran d'accueil**, puis **Ajouter**. L'icône CIVORA apparaît comme une application.

ANDROID · CHROME

Installer l'application

Touchez le menu **⋮**, puis **Installer l'application** (ou **Ajouter à l'écran d'accueil**), puis confirmez.

ASTUCE

Une fois installée, CIVORA s'ouvre en plein écran et affiche un court écran de démarrage vert. Vous n'avez rien à mettre à jour : l'application se met à jour toute seule.

Créer votre identité

L'inscription se fait en deux étapes rapides, puis vous choisissez votre code personnel.
Prévoyez votre pièce d'identité à portée de main.

CIVORA

BLOCKCHAIN

Créer votre identité CIVORA

Étape 1 sur 2

1

Número Nacional d'Identificación (NNI)

12345678901

2

Téléphone

+2250700000000

3

Zone

Abidjan-Abobo

Mois et année de naissance

Vos nom et prénoms sont déjà connus de l'État : inutile de les ressaisir.

061994

4

Suivant

Déjà enrôlé ? [Se connecter](#)

ÉTAPE 1 SUR 2

NNI, téléphone, zone et naissance

Depuis l'écran de connexion, touchez **S'enrôler**. Renseignez les informations demandées :

- **NNI** : exactement 11 chiffres.
- **Téléphone** : +225 puis vos 10 chiffres.
- **Zone** : votre commune, à choisir dans la liste.
- **Mois et année de naissance** : deux champs séparés (MM et AAAA).

Touchez **Suivant** : l'étape 2 vous demande simplement votre **jour** de naissance (de 1 à 31), puis **M'enrôler**.

- 1

NNI

11 chiffres, sans espace ni tiret.
- 2

Téléphone

Le préfixe +225 est déjà là : saisissez vos 10 chiffres.
- 3

Zone et naissance

Choisissez votre commune, puis le mois et l'année de naissance.
- 4

Suivant

Passer à l'étape 2 : le jour de naissance.

Ce qui se passe ensuite

RÉSULTAT	CE QUE CELA SIGNIFIE	QUE FAIRE ?
Identité vérifiée	Votre NNI et votre date de naissance correspondent au registre ONECI. Votre identité numérique est émise immédiatement.	Choisissez votre code personnel, vous pouvez déclarer des actions.
En attente de vérification	Votre NNI n'a pas été trouvé dans le registre : un superviseur de l'État doit valider votre dossier.	Patiencez ; vous êtes notifié(e) dès la décision. Vous pouvez aussi vous rendre en agence avec votre pièce d'identité.
Inscription rejetée	Le NNI existe mais la date de naissance saisie ne correspond pas au registre.	Vérifiez votre pièce d'identité et recommencez avec la bonne date.

ATTENTION

Déjà enrôlé ?

Si le NNI ou le téléphone est déjà utilisé, CIVORA vous l'indique et vous propose de vous connecter. Un numéro de téléphone ne peut appartenir qu'à un seul citoyen.

Choisir votre code personnel

Juste après l'inscription, CIVORA vous demande de choisir un **code personnel à 6 chiffres** sur un clavier numérique, puis de le saisir une seconde fois pour le confirmer. Ce code protège votre argent : il vous est demandé pour vous connecter, retirer de l'argent et modifier vos informations sensibles.

ATTENTION

Ce code n'appartient qu'à vous

Ne le communiquez à personne — pas même à un agent municipal, à un proche ou à quelqu'un qui dit appartenir à CIVORA. Personne n'a jamais besoin de le connaître. Évitez les codes évidents comme 123456 ou votre année de naissance.

Vous connecter

Deux façons de vous connecter, au choix. Elles mènent au même compte.



OPTION A

Par téléphone

Sur l’onglet **Téléphone**, saisissez votre numéro : le bouton **Envoyer le code OTP** apparaît. Touchez-le, puis saisissez le code reçu.

Si votre compte possède un code personnel, un second champ apparaît : saisissez aussi votre **code personnel à 6 chiffres**.

- 1 **Onglet Téléphone**

Actif par défaut. Basculez sur NNI pour l’autre méthode.
- 2 **Votre numéro**

+225 est pré-rempli : tapez vos 10 chiffres. Un code à usage unique (OTP) est ensuite envoyé à ce numéro.
- 3 **S’enrôler**

Pas encore de compte ? Ce lien ouvre l’inscription.

OPTION B

Par NNI et code personnel

Sur l’onglet **NNI**, saisissez votre NNI (11 chiffres) et votre code personnel (6 chiffres). Le petit œil affiche ou masque le code pendant la saisie.

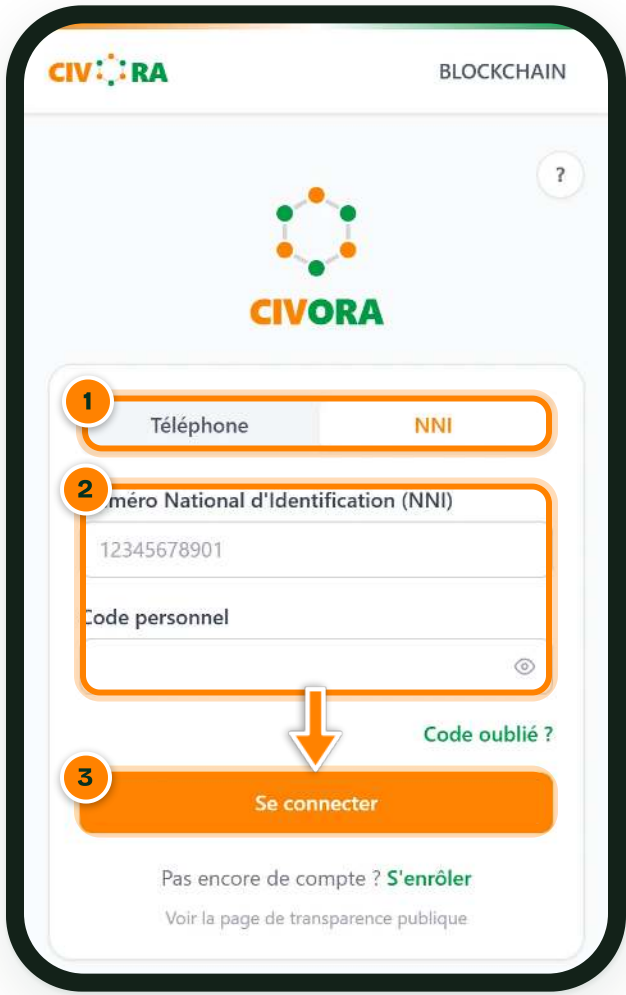
Vous avez oublié votre code ? Touchez **Code oublié ?** sous le champ.

- 1 **Onglet NNI**

Connexion sans code SMS.
- 2 **NNI et code personnel**

Les deux champs sont obligatoires.
- 3 **Se connecter**

Ouvre votre accueil.



VERSION DE DÉMONSTRATION

Comptes de démonstration

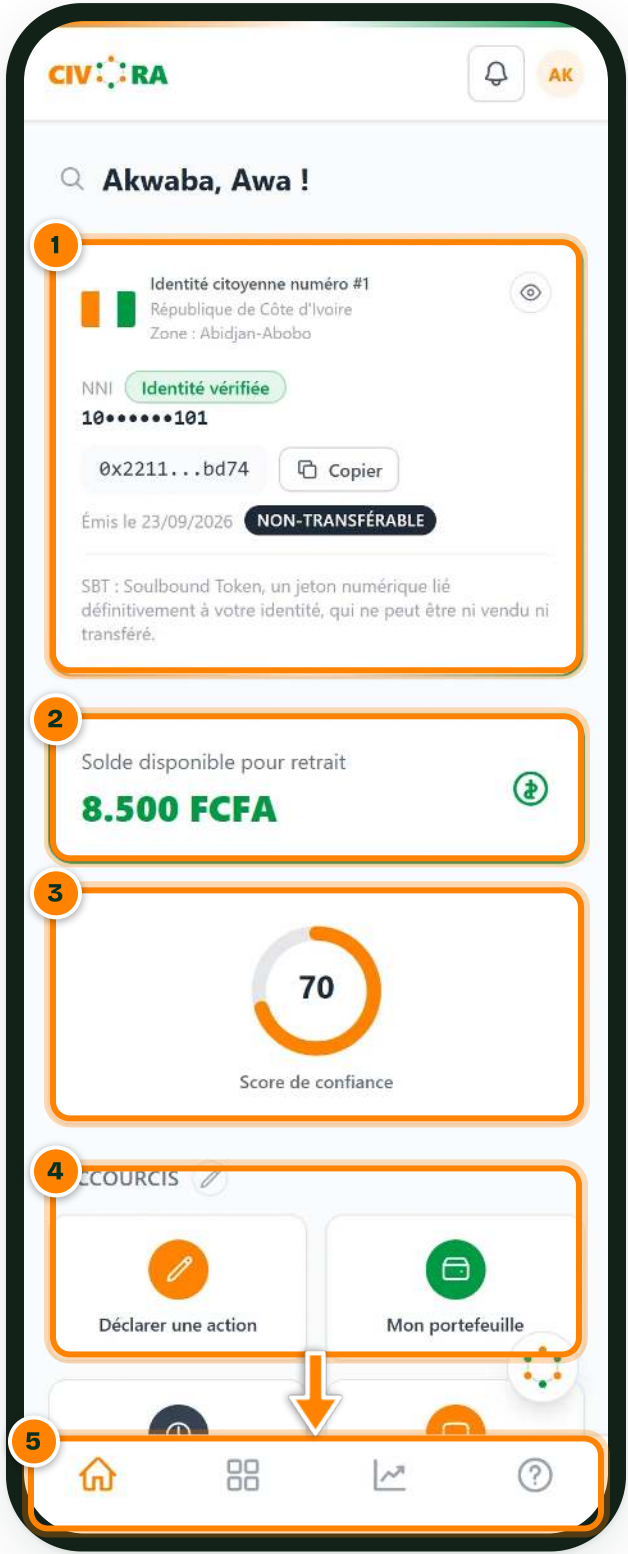
Dans cette version de démonstration, le code OTP est toujours 000000 et le code personnel de démonstration aussi. Un panneau « Comptes de démonstration » sous le formulaire permet de se connecter en un toucher. Le numéro de démo Awa Koné est +225 07 00 00 01 01 .

Les cas particuliers

Déverrouillage quotidien	Quand vous rouvrez l’application après l’avoir fermée, un écran plein écran affiche « Akwaba, votre prénom ! » et vous demande uniquement votre code personnel.
Code personnel oublié	Touchez « Code oublié ? », saisissez votre téléphone : un code de réinitialisation est envoyé (visible dans vos notifications). Saisissez-le, puis choisissez un nouveau code deux fois.
Changer votre code	Profil → Changer mon code personnel. Trois écrans : code actuel, nouveau code, confirmation.
Trop d’erreurs	Après 5 codes personnels erronés de suite, le compte est bloqué 15 minutes. C’est automatique : patientez, aucune démarche n’est nécessaire.
Un autre compte	Sur l’écran de déverrouillage, « Utiliser un autre compte » vous ramène à la connexion.

Découvrir l'accueil

Votre accueil résume tout : votre identité, votre argent et votre fiabilité.



ACCUEIL

Votre tableau de bord personnel

Le haut de l'écran affiche votre **carte d'identité citoyenne** numérique. En dessous : votre solde retirable, votre score de confiance et les raccourcis vers les actions courantes.

- 1

Identité citoyenne

Statut « Identité vérifiée », NNI partiellement masqué, adresse de votre portefeuille numérique et date d'émission.
- 2

Solde disponible pour retrait

Le montant que vous pouvez retirer dès maintenant vers votre mobile money.
- 3

Score de confiance

Une note sur 100 qui reflète la fiabilité de vos déclarations.
- 4

Raccourcis

Déclarer une action, Mon portefeuille, Historique, Message : les gestes du quotidien à portée de pouce.
- 5

Barre de navigation

Accueil, Services, Statistiques et Aide : toujours accessibles en bas de l'écran.

Ce que signifie « non-transférable »

Votre identité CIVORA est représentée par un jeton numérique appelé **SBT** (« Soulbound Token »). Il est lié définitivement à vous : il ne peut être ni vendu, ni prêté, ni transféré. C'est ce qui garantit qu'une récompense revient toujours à la bonne personne.

Le score de confiance

Chaque citoyen démarre à **50/100**. Le score monte avec vos actions validées et baisse en cas de fraude confirmée ou de saisies répétées de codes erronés. Trois repères s'affichent dans vos statistiques :

NIVEAU	SCORE	EFFET
Correct	à partir de 40	Fonctionnement normal.
Bon	à partir de 60	Vos déclarations passent plus souvent sans vérification manuelle.
Excellent	à partir de 80	Citoyen de confiance de votre commune.

Tous les services

Touchez **Services** dans la barre du bas pour accéder à toutes les fonctionnalités : déclarer une action, portefeuille, historique, transparence blockchain, messages... Utilisez la barre de recherche pour aller plus vite.

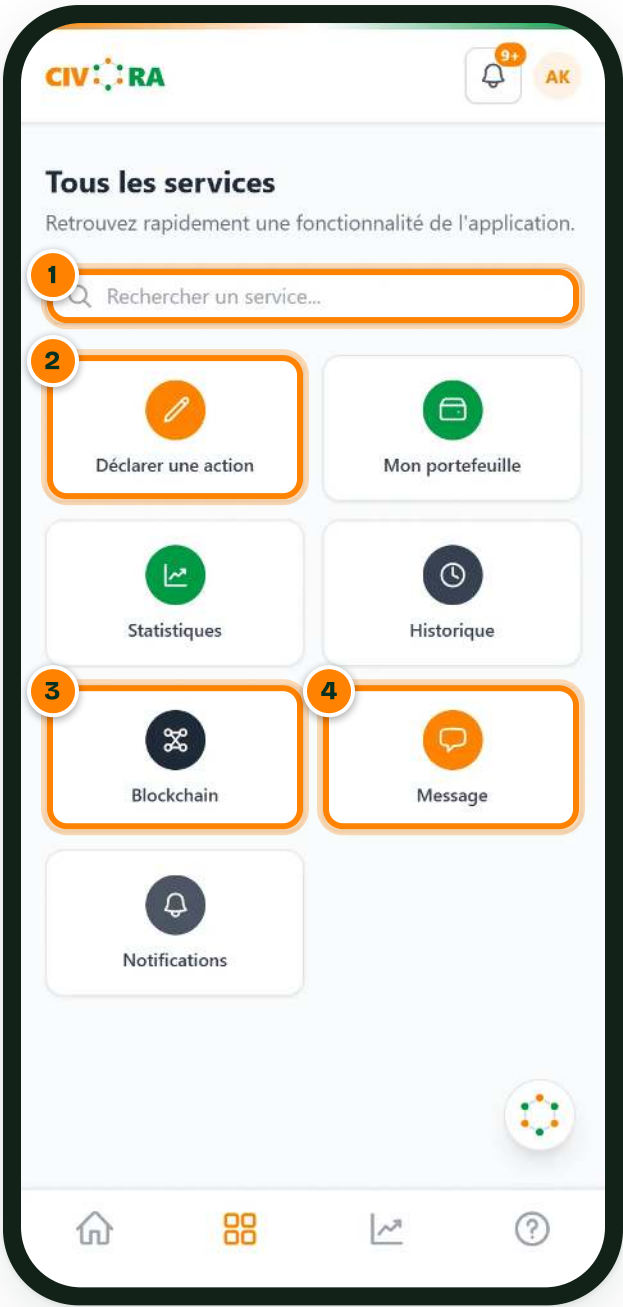
- 1

Recherche
Tapez un mot (« retrait », « photo »...) pour filtrer les services.
- 2

Déclarer une action
Le service le plus utilisé : il ouvre le formulaire de déclaration.
- 3

Blockchain
Ouvre CivoraScan, l’explorateur public de transparence.
- 4

Message
Écrire au centre d’aide pour une question ou une réclamation.



Déclarer une action

C’est le cœur de CIVORA. Chaque action utile à votre commune, une fois validée, vous rapporte une récompense en FCFA.

Le barème des récompenses

Le barème ci-dessous est l’état de base : la mairie peut l’ajuster selon ses priorités. La limite journalière s’applique par citoyen.

ACTION	RÉCOMPENSE	PREUVE DEMANDÉE	LIMITE / JOUR
Signalement d’une infrastructure défectueuse	500 FCFA	Photo + position	3
Recyclage de déchets plastiques	1 000 FCFA	Photo + position ou code agent	2
Participation à une consultation publique	1 000 FCFA	Code agent	1
Participation à une réunion de quartier	1 000 FCFA	Code agent	1
Nettoyage collectif d’un espace public	1 500 FCFA	Photo + position ou code agent	2
Curage communautaire d’un caniveau	2 000 FCFA	Photo + position ou code agent	2
Plantation d’arbres, reboisement	2 000 FCFA	Photo + position	2
Inscription ou mise à jour sur la liste électorale	2 000 FCFA	Code agent	1
Présentation d’un enfant à une campagne de vaccination	2 500 FCFA	Code agent	1
Signalement d’un acte de corruption ou d’abus	3 000 FCFA	Code agent	1
Suivi d’une formation certifiante	3 000 FCFA	Code agent	1
Don de sang lors d’une collecte officielle	5 000 FCFA	Code agent	1



AVEC UN CODE AGENT

Quand un agent vous remet un code

Après une réunion, une collecte de sang ou une campagne, l’agent municipal présent vous remet un **code à 8 chiffres**. Choisissez le **type d’action** dans la liste (le montant s’affiche à côté de chaque type), saisissez le code, puis touchez **Soumettre mon action**.

- Un code est lié à un **type d’action** et à une **zone** ; il expire vite et ne sert qu’un nombre limité de fois.
- Si le code est bon, la validation est en général **immédiate**.

1

Type d'action
Liste déroulante « libellé (montant FCFA) », avec la récompense de base et la preuve requise juste dessous.

2

Code de validation
8 chiffres remis par l’agent municipal.

3

Soumettre mon action
Envoie la déclaration et la preuve.

4

Avertissement
Rappel permanent : les codes erronés répétés font baisser votre score et bloquent vos tentatives.

ATTENTION

Ne devinez jamais un code

Trois codes erronés de suite bloquent vos tentatives quelques secondes, puis de plus en plus longtemps (jusqu'à 30 minutes) et **chaque pénalité fait baisser votre score de confiance de 3 points**. Si un code ne marche pas, redemandez-le à l'agent.

AVEC UNE PHOTO

Quand la preuve est une photo

Pour un signalement, une plantation ou un nettoyage, prenez une **photo** de l'action : votre position est capturée automatiquement. Vous pouvez joindre **jusqu'à deux photos** (la première sert à la vérification, la seconde est un complément facultatif) et ajouter une courte description. Le bouton **Soumettre mon action** se trouve en bas du formulaire.

Réussir sa photo

- Cadrez **le résultat** de l'action (caniveau dégagé, arbre planté), pas des personnes.
- Prenez la photo **sur place**, en plein jour si possible, sans flou.
- N'envoyez pas une ancienne photo ni une capture d'écran : les doublons et les lieux incohérents sont détectés.
- Autorisez la **localisation** quand le téléphone la demande ; sinon touchez « Actualiser ma position ».

1 Type d'action

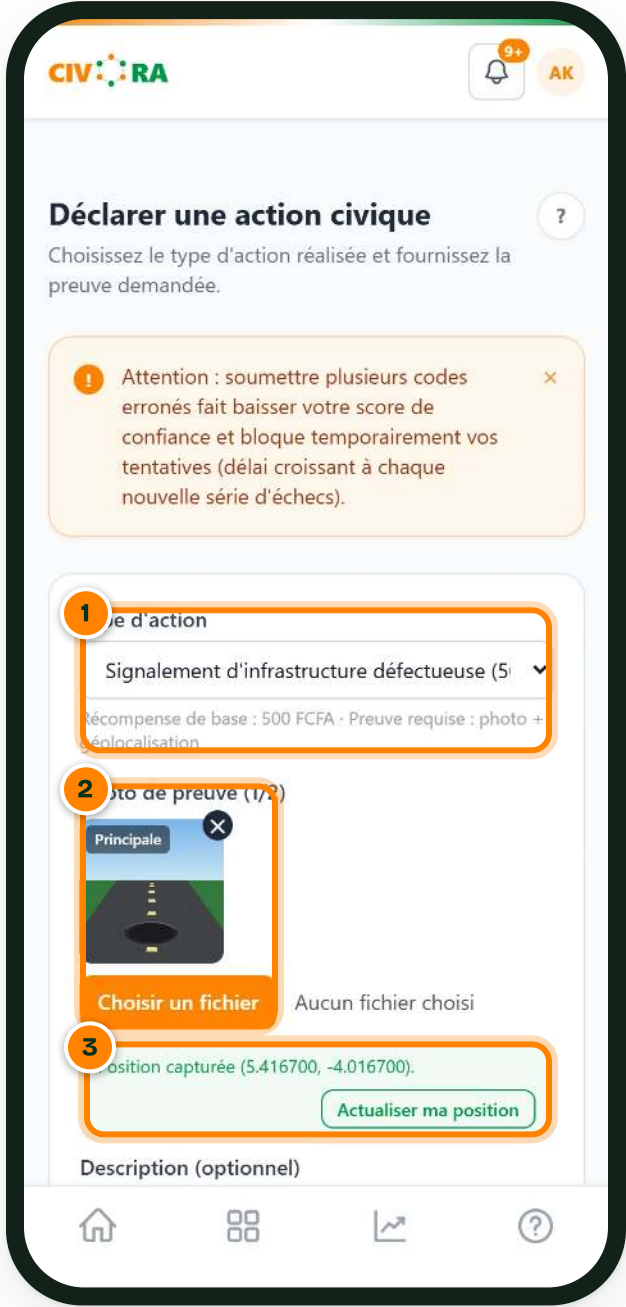
Ici « Signalement d'infrastructure défectueuse » : la preuve demandée est une photo avec géolocalisation.

2 Photo de preuve

« Choisir un fichier » prend ou choisit une photo (2 maximum). La première est marquée « Principale » ; la croix la retire.

3 Position

Capturée automatiquement à l'ajout de la première photo ; « Actualiser ma position » la met à jour.



Et après l'envoi ?

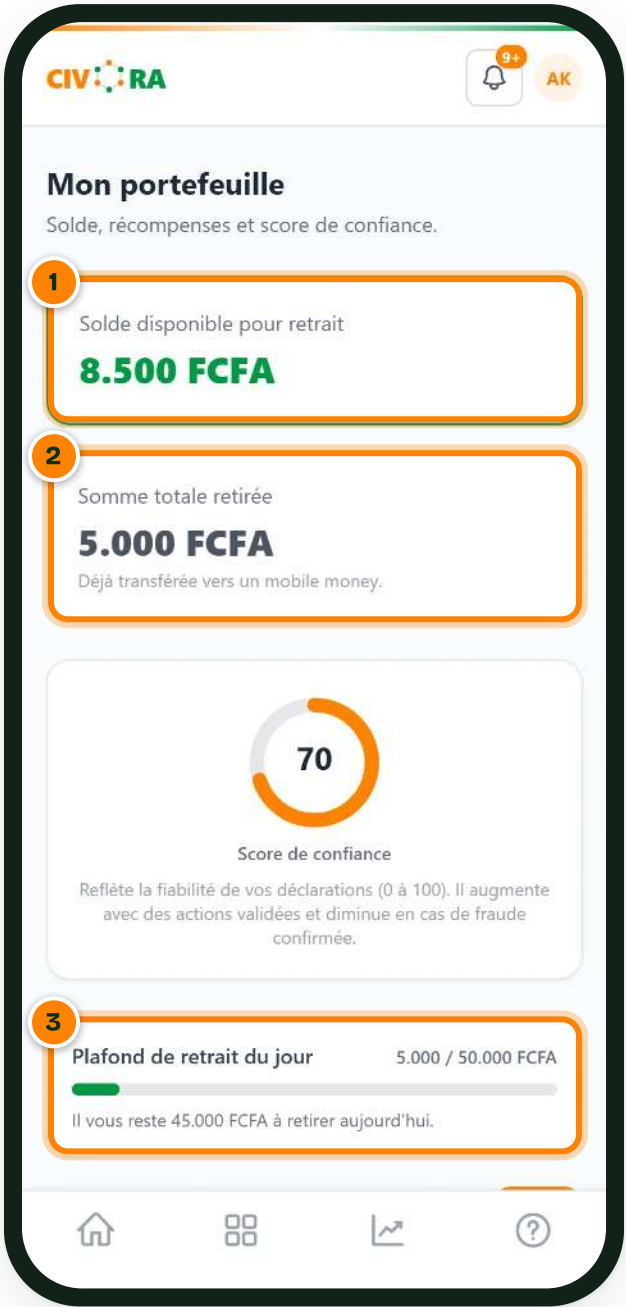
RÉSULTAT	SIGNIFICATION	SUITE
Validée	« Bravo ! » : la récompense est calculée et créditée à votre portefeuille.	Retirez-la depuis le portefeuille.
En vérification	Un agent municipal examine votre soumission (photo douteuse, lieu inhabituel, action déjà signalée à proximité).	Vous êtes notifié(e) dès la décision.
Rejetée	Le motif est indiqué (ex. photo floue, lieu non identifiable).	Corrigez et redéclarez si l'action a bien eu lieu.

ASTUCE

Une action déjà signalée par quelqu'un d'autre au même endroit est repérée : CIVORA vous propose alors de consulter la déclaration existante sur la blockchain plutôt que de payer deux fois la même action.

Portefeuille et retraits

Vos récompenses s’accumulent dans votre portefeuille CIVORA. Vous les retirez quand vous voulez, sur votre compte mobile money.



PORTEFEUILLE

Lire votre portefeuille

Deux montants à retenir : le **solde disponible pour retrait** (prêt à être transféré) et la **somme totale retirée** (déjà transférée vers un mobile money). Plus bas, la liste de vos opérations avec leur état.

- 1

Solde disponible
Ce que vous pouvez retirer maintenant.
- 2

Total retiré
Le cumul de vos retraits déjà versés.
- 3

Plafond du jour
Le montant maximal retirable aujourd’hui.

RETIRER

Effectuer un retrait

Touchez **Retirer**, choisissez le montant (boutons rapides **Minimum**, **Moitié** ou **Maximum du jour**), l’opérateur (**Orange Money**, **MTN MoMo** ou **Wave**) et le numéro à créditer. Confirmez avec votre code personnel.

- **Minimum** : 100 FCFA par retrait.
- **Plafond** : 50 000 FCFA par jour et par citoyen par défaut (la mairie peut l’ajuster). Il se remet à zéro chaque jour à minuit, heure d’Abidjan.
- **Retrait partiel** possible : le reste demeure dans votre portefeuille.

1

Retirer
Ouvre le formulaire de retrait, au-dessus de la liste « Disponible pour retrait ».

2

Montant
Saisissez un montant libre ou utilisez les boutons rapides Minimum, Moitié et Tout. Le solde restant s’affiche juste dessous.

3

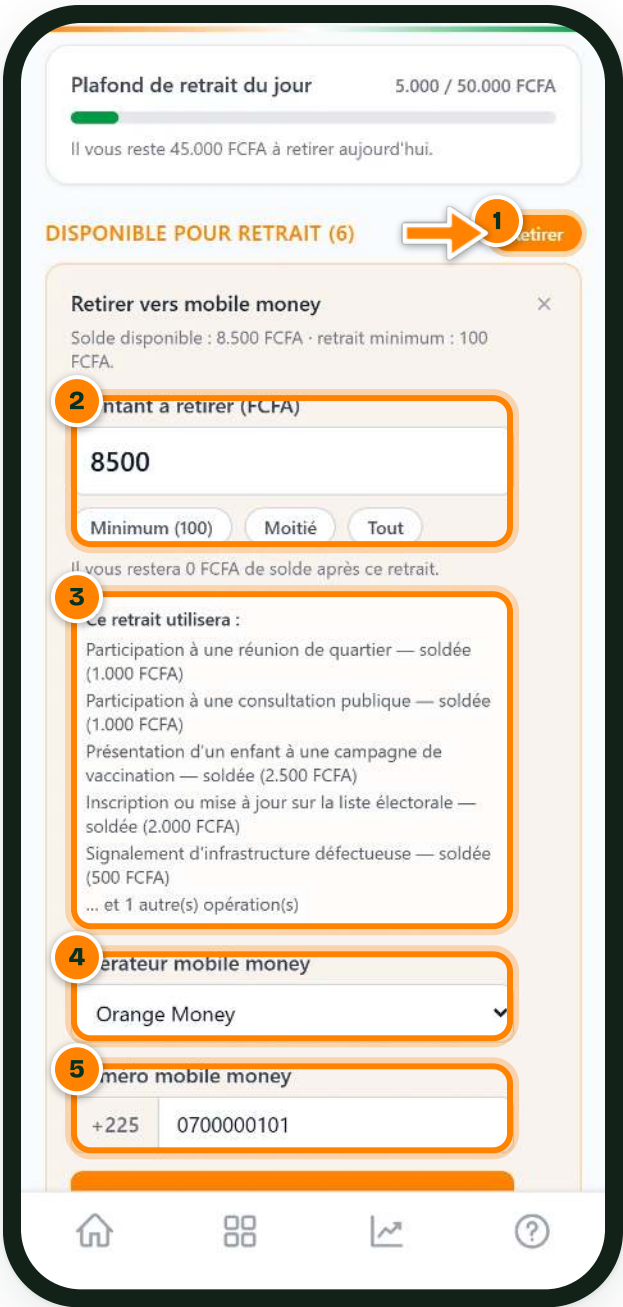
Opérations utilisées
CIVORA vous montre exactement quelles récompenses ce retrait consomme.

4

Opérateur
Orange Money, MTN MoMo ou Wave.

5

Numéro mobile money
Le numéro qui recevra l’argent : vérifiez-le. Le bouton de confirmation se trouve juste en dessous.



Suivre l'état d'un retrait

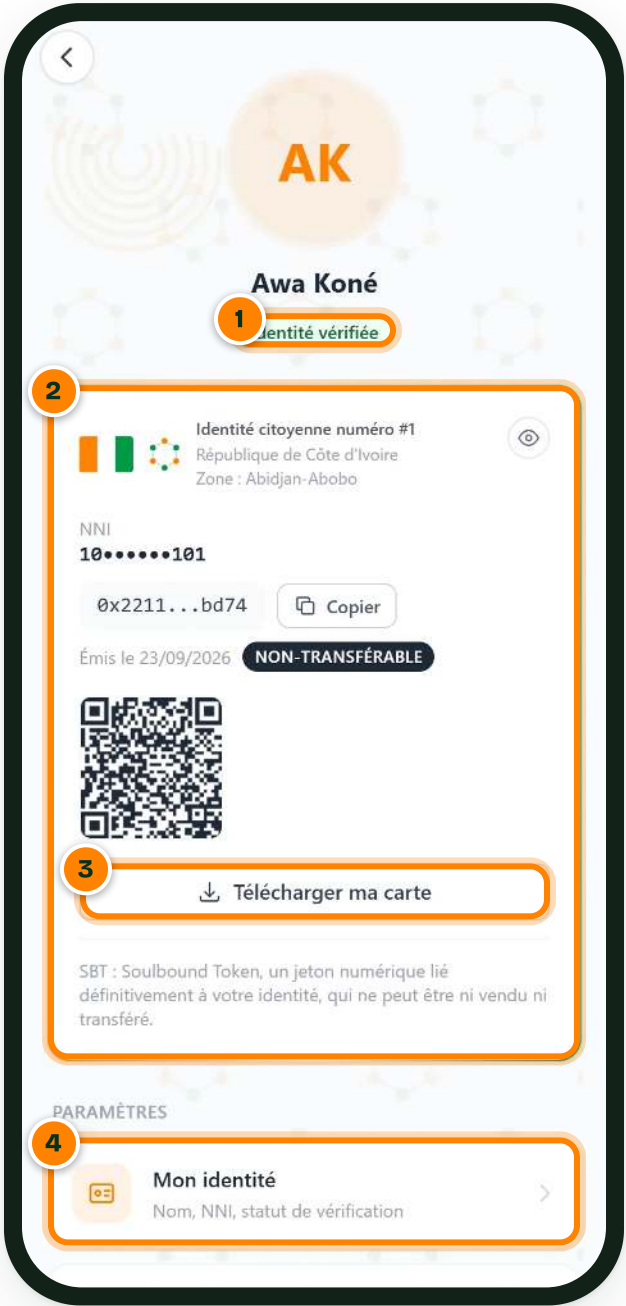
ÉTAT	SIGNIFICATION	VOTRE ACTION
En attente	La récompense n’est pas encore disponible : la trésorerie de votre zone doit encore l’autoriser.	Aucune. Elle se débloque dès que la zone est rechargée.
Disponible	Prête à être retirée.	Retirez-la.
En cours de versement	Le transfert vers votre mobile money est en cours.	Patientez quelques instants.
Retiré	L’argent est sur votre compte mobile money (référence de transaction fournie).	Vérifiez votre solde mobile money.
Échec	Le transfert n’a pas abouti (numéro inactif, plafond de l’opérateur...). Le montant revient automatiquement dans votre solde.	Vérifiez le numéro puis touchez « Réessayer ».

IMPORTANT
Votre argent n'est jamais perdu

En cas d’échec, la somme est remise sur votre solde disponible. Si le plafond du jour est atteint, le bouton « Réessayer » est désactivé avec un minuteur jusqu’à minuit.

Identité et profil

Retrouvez votre identité numérique, vos informations personnelles et vos réglages de sécurité.



PROFIL

Votre carte d'identité citoyenne

Depuis l'icône de profil en haut à droite, ouvrez **Mon profil**. Vous y trouvez votre carte d'identité CIVORA avec son **QR code**, vos informations vérifiées par l'ONECI (nom, prénoms, sexe, nationalité, NNI partiellement masqué) et votre statut de vérification.

- 1

Statut de vérification

« Identité vérifiée » quand votre dossier est validé.
- 2

Carte et QR code

Votre identité numérique, non transférable.
- 3

Télécharger ma carte

Enregistre votre carte d'identité citoyenne en image, avec son QR code.
- 4

Mon identité

Informations vérifiées par l'ONECI, en lecture seule.

Informations vérifiées	Nom, prénoms, sexe, NNI : non modifiables, car ils viennent du registre ONECI.
Informations personnelles	Téléphone, email, zone, opérateur mobile money préféré et numéro mobile money : modifiables.
Champs sensibles	Changer votre téléphone ou votre numéro mobile money demande de confirmer avec votre code personnel , pour empêcher un usage frauduleux si quelqu'un emprunte votre téléphone.

Transparence CivoraScan

Chaque action et chaque récompense est inscrite sur une blockchain. N'importe qui peut le vérifier, sans compte.



TRANSPARENCE

L'explorateur public

Accessible depuis **Services** → **Blockchain** (et même depuis l'écran de connexion, sans compte), CivoraScan affiche des compteurs puis la liste des opérations récentes. Plus bas, un champ de recherche et des filtres (zone, type d'événement, période) permettent de retrouver une opération : collez **votre hash** pour voir toutes vos transactions.

- 1

CivoraScan et Trésorerie
Deux onglets : la liste des transactions, et le total distribué par zone.
- 2

Transactions indexées
Le nombre d'opérations enregistrées sur la blockchain.
- 3

Montant total distribué
Le cumul des récompenses versées aux citoyens.

IMPORTANT

Aucune donnée personnelle n'y figure

Seuls des identifiants techniques (hash tronqués) sont publics. Votre nom, votre NNI et votre téléphone n'y apparaissent jamais. Quand un agent valide une action, il vous remet une **référence de transaction** : collez-la dans CivoraScan pour prouver ce paiement à n'importe qui.

Notifications et statistiques

Restez informé(e) de vos décisions et mesurez votre participation.



NOTIFICATIONS

La cloche

La cloche en haut de l'accueil ouvre **Mes notifications**. Filtrez par catégorie avec les puces en haut de la liste. Votre historique reste consultable indéfiniment.

- **Compte** : identité vérifiée ou rejetée, nouveaux messages.
- **Récompense** : action validée, rejetée ou envoyée en vérification ; récompense disponible ou retirée.
- **Sécurité** : demande ou réinitialisation de code personnel (à garder activé).

- 1 **Tout marquer comme lu**

Vide d'un geste le compteur de notifications non lues.
- 2 **Filtres**

Toutes, Compte, Récompense, Trésorerie, Sécurité.
- 3 **Une notification**

Chaque notification indique l'événement, son motif éventuel (ici un rejet) et la date.

STATISTIQUES

Vos chiffres

Mes statistiques détaille votre parcours : total gagné, disponible, retiré et en attente ; actions déclarées, validées et rejetées avec votre taux de validation ; évolution sur 6 mois ; répartition par type d'action ; calendrier d'activité ; évolution du score de confiance ; délais moyens de validation et de versement.

La section **Votre place dans la communauté** vous situe dans votre commune et au niveau national (« vous faites mieux que X % des citoyens actifs ») avec des chiffres **agrégés uniquement**, jamais les données d'un autre citoyen. Un export **CSV** est disponible.

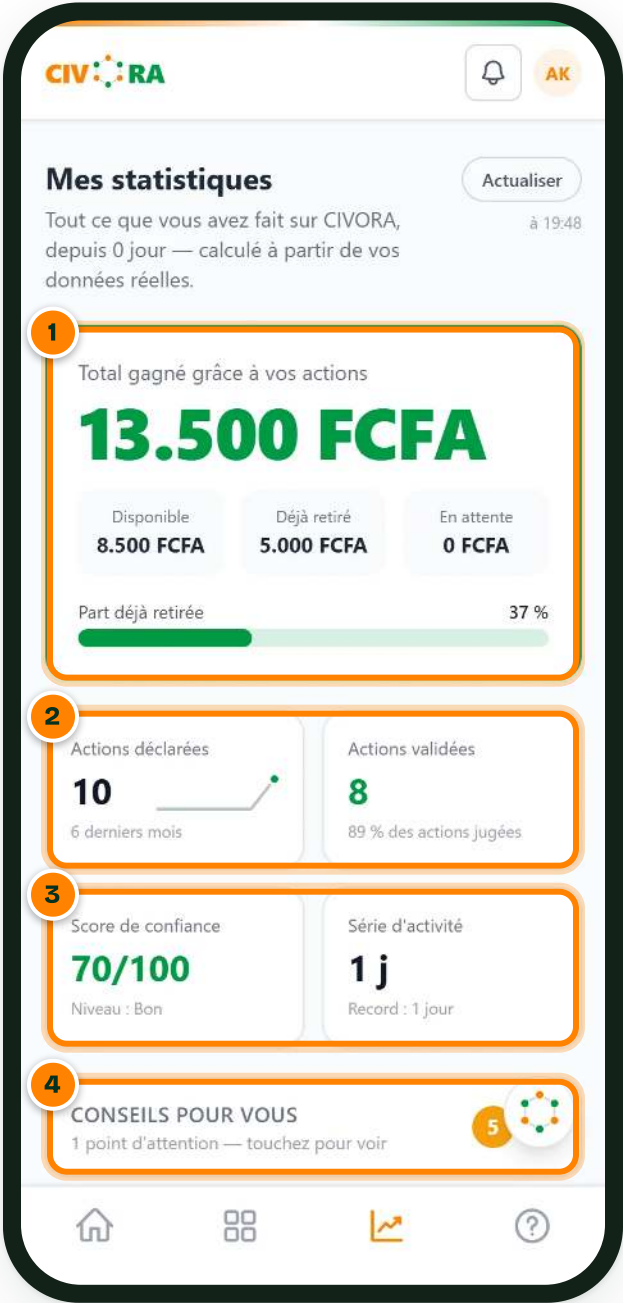
- 1 **Total gagné**

Le cumul de vos récompenses, réparti en disponible, déjà retiré et en attente.
- 2 **Actions déclarées et validées**

Volume et taux de validation (ici 89 % des actions jugées).
- 3 **Score et série d'activité**

Votre niveau de confiance et le nombre de jours consécutifs d'activité.
- 4 **Conseils pour vous**

Des points d'attention personnalisés, à ouvrir d'un toucher.



CivorIA, votre assistant

Une question ? Demandez-la à CivorIA, l’assistant intégré à l’application.



ASSISTANT

Poser une question en français

Touchez la **bulle CIVORA** flottante, présente sur l’accueil, les services, les notifications et les statistiques (vous pouvez la déplacer le long des bords de l’écran). Écrivez votre question comme à un conseiller : CivorIA répond en s’appuyant sur **vos données réelles**.

Exemples de questions

- « Quel est mon solde ? » · « Où en est mon dernier retrait ? »
- « Pourquoi mon action a-t-elle été refusée ? »
- « Comment fonctionne le retrait vers mobile money ? »
- « Quelles actions puis-je déclarer et combien rapportent-elles ? »
- « Quelle est ma position dans ma commune ? »

- 1 **En-tête**

Historique de vos conversations, nouvelle conversation et fermeture de la fenêtre.
- 2 **Votre question**

En français, en langage courant.
- 3 **La réponse**

Construite à partir de vos données réelles (ici votre solde), avec des liens directs vers les pages concernées.
- 4 **Champ de saisie**

Écrivez votre question puis touchez Envoyer.

IL PEUT

Vous renseigner

Solde, retraits, récompenses, transactions, score de confiance, classement, notifications, historique et motifs de rejet, fonctionnement de CIVORA.

IL NE PEUT PAS

Agir à votre place

Il ne soumet aucune action et ne déplace jamais d’argent : c’est volontaire, pour éviter tout abus.

CONFIDENTIALITÉ

Vos données seulement

CivorIA ne voit que **votre** compte, jamais celui d’un autre citoyen.

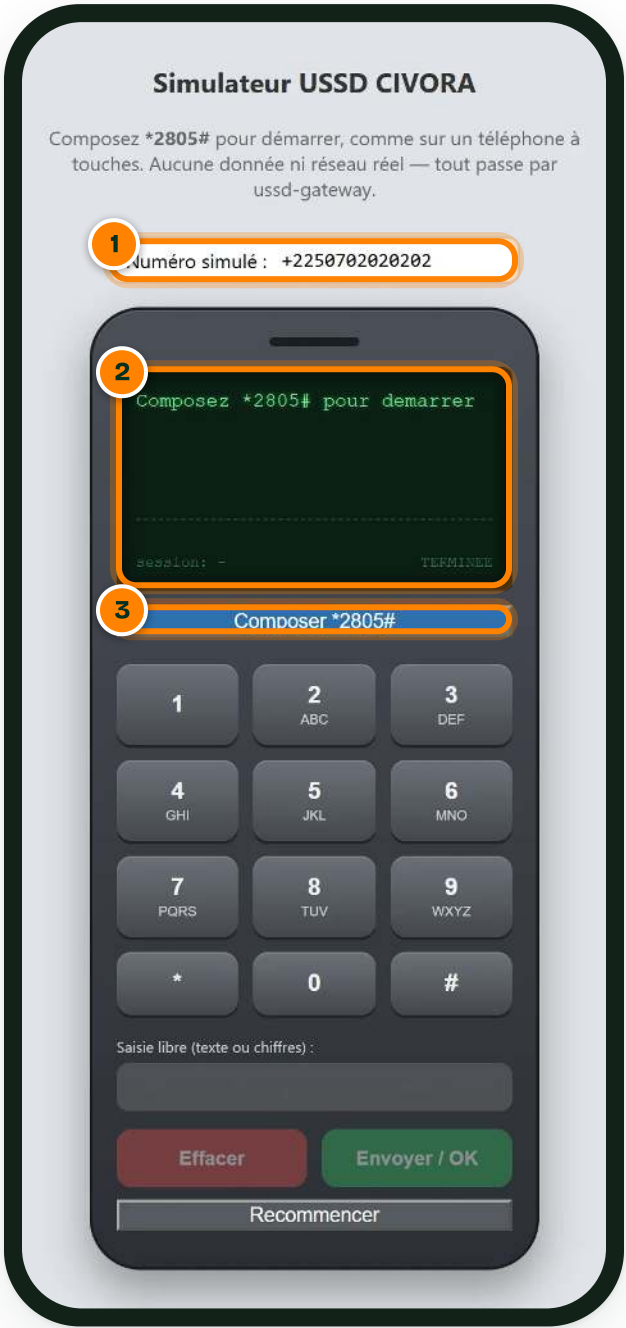
BESOIN D’UN HUMAIN ?

« Parler à un conseiller »

Si le sujet dépasse l’assistant, ce bouton vous oriente vers l’aide humaine.

Sans smartphone : le code USSD

Pas de smartphone, pas d’internet ? Composez `*2805#` depuis n’importe quel téléphone. Les écrans s’affichent en texte simple et fonctionnent sans connexion de données.



USSD

Composer *2805#

Le clavier ci-contre est le **simulateur USSD** fourni pour s’entraîner : il se comporte comme un vrai téléphone à touches. Saisissez votre numéro, puis touchez **Composer *2805#**.

- 1 Numéro simulé**
Le numéro qui « appelle » le service (un citoyen inscrit est reconnu par son numéro).
- 2 Écran**
Affiche les menus USSD en texte simple, comme un téléphone à touches.
- 3 Composer *2805#**
Lance une session USSD.

Le menu principal

Une fois reconnu, le service vous salue par votre prénom et affiche le menu. Répondez par le **numéro** de l’option (1 à 6) puis touchez **Envoyer**.

- 1

L’écran du téléphone
Le service vous a reconnu grâce à votre numéro (« Bonjour Awa ») et affiche les 6 options.
- 2

Le clavier
Tapez le numéro de l’option choisie (ou le montant, le code...).
- 3

Envoyer / OK
Valide votre réponse.



Le menu complet

CIVORA

1. S'inscrire
2. Aide

Numéro inconnu

CIVORA - Bonjour Awa

1. Mon solde
2. Retirer de l'argent
3. Declarer une action
4. Mes dernieres operations
5. Mon profil
6. Aide

Citoyen actif

1. Statut de mon dossier
2. Aide

Dossier non actif

OPTION	CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE
S’inscrire	NNI (11 chiffres) → mois et année de naissance collés (ex. 031998) → commune (liste par pages de 5 ; 6 = suite, 0 = retour) → jour de naissance.
Mon solde	Solde retirable, montant déjà retiré, et montants en attente de validation ou en cours de paiement.
Retirer de l’argent	Montant (minimum 100 FCFA, 0 = tout le maximum du jour) → opérateur (Orange Money, MTN MoMo, Wave) → numéro à créditer → confirmation → code personnel.
Déclarer une action	Liste des actions qui acceptent un code agent (avec leur montant) → saisie du code à 8 chiffres.
Mes dernières opérations	Vos 5 dernières opérations : date, montant, état.
Mon profil	Prénom, commune, score de confiance, téléphone masqué.
Aide	Conseils rapides adaptés à votre situation.

IMPORTANT

Ce qui demande l'application

Les actions qui exigent une **photo** (signalement d’infrastructure, plantation d’arbres) ne se déclarent pas en USSD. Il en va de même pour CivoraScan, les statistiques détaillées et le changement de code personnel : pour un code oublié, l’USSD vous renvoie vers l’application.

ASTUCE

Les écrans USSD sont en texte sans accents (réseau GSM) et limités à 182 caractères. Les listes se lisent par pages de 5 choix.

Sécurité et bonnes pratiques

CIVORA manipule de l’argent : quelques réflexes suffisent à vous protéger.

À FAIRE

Protégez votre code

Choisissez un code que vous seul connaissez. Changez-le si vous pensez qu’il a été vu.

À FAIRE

Vérifiez avant de retirer

Contrôlez l’opérateur et le numéro à créditer : un mauvais numéro envoie l’argent à quelqu’un d’autre.

À FAIRE

Gardez vos références

Conservez la référence de transaction de vos validations et retraits : c’est votre preuve.

À NE JAMAIS FAIRE

Partager un code

Ni votre code personnel, ni un code OTP, ni un code agent à quelqu’un qui vous le demande.

À NE JAMAIS FAIRE

Payer pour être payé

CIVORA est gratuit pour les citoyens. Personne ne peut vous demander de l’argent pour valider une action ou libérer un retrait.

À NE JAMAIS FAIRE

Tricher

Photos anciennes ou volées, codes devinés, actions inventées : les doublons et incohérences sont détectés, le score baisse et le compte peut être révoqué.

Protections automatiques

SITUATION	PROTECTION
5 codes personnels erronés de suite	Compte bloqué 15 minutes.
3 codes agent erronés de suite	Tentatives bloquées 15 s, puis de plus en plus longtemps (max. 30 min) ; score –3 par pénalité.
Changement de téléphone ou de numéro mobile money	Confirmation par code personnel obligatoire.
Retraits	Plafond journalier ; échec = montant restitué au solde.
Photos	Détection des doublons, des lieux incohérents et des photos hors sujet ; vérification humaine en cas de doute.

ATTENTION

Téléphone perdu ou volé ?

Contactez votre mairie sans attendre, puis changez votre code personnel depuis un autre appareil via « Code oublié ? ». Sans votre code personnel, personne ne peut retirer votre argent.

FAQ, glossaire et aide

Les réponses aux questions les plus fréquentes.

Puis-je utiliser CIVORA sans smartphone ?

Oui, entièrement, via *2805# : inscription, solde, retraits et déclaration d’actions avec un code agent. Seules les actions à photo demandent l’application.

Pourquoi mon nom n’apparaît-il pas quand je m’inscris ?

C’est normal : CIVORA le récupère automatiquement du registre ONECI à partir de votre NNI et de votre date de naissance.

Mon inscription est « en attente de vérification ». Combien de temps ?

Votre NNI n’a pas été trouvé dans le registre : un superviseur de l’État doit valider votre dossier. Vous êtes notifié(e) dès qu’il est traité. Vous pouvez aussi vous présenter en agence avec votre pièce d’identité.

Combien de temps avant de recevoir mon argent ?

Dès qu’une action est validée, la récompense devient disponible (parfois après autorisation de la trésorerie de votre zone). Le retrait vers mobile money prend ensuite quelques instants.

Ma récompense est « en attente ». Pourquoi ?

La trésorerie de votre commune était insuffisante au moment du calcul. Elle se débloque dès que la zone est rechargée : vous n’avez rien à faire.

Que faire si mon retrait échoue ?

Rien de grave : le montant revient dans votre solde disponible. Vérifiez le numéro et l’opérateur, puis touchez « Réessayer ».

Pourquoi mon action a-t-elle été rejetée ?

Le motif figure dans la décision et dans vos notifications. Vous pouvez aussi demander à CivorIA : « Pourquoi mon action a-t-elle été refusée ? ».

Un code agent ne fonctionne pas.

Il a peut-être expiré, été épuisé ou concerne une autre zone ou un autre type d’action. Redemandez-en un à l’agent au lieu de réessayer plusieurs fois (chaque série d’échecs baisse votre score).

Comment prouver un paiement à quelqu’un ?

Copiez la référence de transaction et collez-la dans CivoraScan : n’importe qui peut la consulter sans compte.

J’ai oublié mon code personnel.

Sur l’écran de connexion, touchez « Code oublié ? », saisissez votre téléphone, entrez le code de réinitialisation reçu, puis choisissez un nouveau code.

Quelqu’un peut-il voir mes données ?

Non. La blockchain ne contient que des identifiants techniques. Les comparaisons de statistiques sont agrégées et anonymes.

Pourquoi le plafond de retrait est-il de 50 000 FCFA ?

C’est une limite de sécurité journalière, ajustable par la mairie. Elle se réinitialise chaque jour à minuit (heure d’Abidjan).

CIVORA est-il payant ?

Non. Le service est gratuit pour les citoyens. Méfiez-vous de toute demande de paiement.

Glossaire

NNI	Numéro National d’Identification : 11 chiffres qui vous identifient auprès de l’État.
ONECI	Office National de l’État Civil et de l’Identification, source officielle de votre identité.
SBT	« Soulbound Token » : jeton numérique d’identité, lié à vous et non transférable.
OTP	Code à usage unique reçu par SMS pour vous connecter.
Code personnel	Votre code secret à 6 chiffres.
Code agent	Code à 8 chiffres remis par un agent municipal pour prouver une action.
Score de confiance	Note de 0 à 100 sur la fiabilité de vos déclarations.
Hash / référence	Empreinte unique d’une transaction, utilisable pour la retrouver dans CivoraScan.
Zone	Votre commune de rattachement : elle détermine qui valide vos actions et quelle trésorerie vous paie.
Mobile money	Orange Money, MTN MoMo ou Wave : le compte qui reçoit vos retraits.
USSD	Menu accessible en composant un code comme *2805#, sans internet.

Où trouver de l'aide

DANS L'APPLICATION

CivorlA

Disponible partout, à toute heure, avec vos données.

DANS L'APPLICATION

Aide et Message

L’onglet Aide de la barre du bas et la tuile Message de l’accueil vous mettent en relation avec le centre d’aide.

SUR LE TERRAIN

Votre mairie

Les agents municipaux vous accompagnent pour l’inscription et les codes de vérification.