

FAQ - Certificat QES video ID - Certificat de signature électronique qualifiée pour INPI

Qu'est-ce qu'un certificat QES ?

Un certificat QES (Qualified Electronic Signature) est un certificat permettant de créer une **signature électronique qualifiée**.

La signature électronique qualifiée bénéficie du niveau de sécurité le plus élevé prévu par le règlement européen eIDAS et possède la même valeur juridique qu'une signature manuscrite dans toute l'Union européenne.

À quoi sert un certificat QES ?

Le certificat QES vous permet de signer des documents numériques de manière sécurisée et avec une forte valeur juridique, sans avoir besoin de les imprimer ou de vous déplacer.

Quelle est la différence entre QES et signature électronique simple ?

La signature électronique simple offre un niveau de sécurité limité. À l'inverse, la QES est le niveau le plus élevé de signature électronique : elle inclut une vérification d'identité renforcée et est souvent exigée pour des démarches officielles, notamment sur le site de l'INPI.

Quels documents puis-je signer avec un certificat QES ?

Vous pouvez signer tous types de documents nécessitant une forte valeur légale : contrats, documents juridiques et administratifs. Le certificat QES est notamment utilisé pour signer des formalités obligatoires sur le site de l'INPI.

Combien de temps est valable mon certificat ?

Votre certificat QES est valable pendant **30 jours à compter de son activation**.

Dois-je être majeur pour obtenir un certificat ?

Oui. Vous devez être **majeur** pour obtenir un certificat QES.

De quoi ai-je besoin pour obtenir mon certificat QES ?

Pour effectuer votre parcours d'activation, vous avez besoin :

- d'un document d'identité valide et accepté
- d'un smartphone compatible
- d'une connexion Internet suffisamment stable.

Dois-je forcément utiliser un smartphone pour effectuer mon identification ?

Oui. Le parcours d'identification doit obligatoirement être réalisé sur un **smartphone**. Si vous ouvrez le lien depuis un ordinateur ou un appareil incompatible, un QR Code s'affichera afin de vous permettre de poursuivre le parcours sur votre smartphone.

Puis-je effectuer l'identification depuis mon ordinateur ?

Non. L'identification doit être effectuée depuis un smartphone afin de permettre le scan de votre document, la vérification de votre visage et l'identification vidéo.

Mon appareil ne respecte pas les prérequis techniques

Le système vérifie automatiquement que votre appareil et votre navigateur sont compatibles avec le parcours.

☞ Utilisez un smartphone compatible et assurez-vous que votre navigateur peut accéder à votre caméra et à votre microphone. Si vous rencontrez un problème, contactez notre support à l'adresse support-eshop@certeurope.fr.

Puis-je faire l'identification depuis mon téléphone ?

Oui. L'identification doit être réalisée depuis votre smartphone.

Sur iPhone, il est recommandé d'utiliser **Safari** pour une meilleure compatibilité.

Document d'identité

Quels documents d'identité sont acceptés ?

Une pièce d'identité valide est requise :

- passeport (accepté pour tous les pays sauf la Russie et le Kosovo, compte tenu du contexte politique actuel)
- carte nationale d'identité (uniquement pour les ressortissants de l'Union européenne).

Les titres de séjour sont-ils acceptés ?

Non, les titres de séjour, cartes de résident ou titres de voyage ne sont pas acceptés.

Puis-je utiliser un passeport étranger ?

Oui, les passeports de tous les pays sont acceptés sauf pour la Russie et le Kosovo.

Mon document n'est pas accepté lors du scan du document

Assurez-vous que :

- le document est entièrement visible ;
- il est correctement positionné devant la caméra ;
- les informations sont lisibles ;
- la luminosité est suffisante ;
- la caméra est propre.

☞ Suivez les instructions affichées à l'écran et effectuez une nouvelle tentative.

Comment utiliser mon certificat QES sur le site de l'INPI ?

Pour utiliser votre certificat QES sur le site de l'INPI, vous devez signer vos

documents à l'aide de notre application de signature Infocert Sign, puis les importer sur la plateforme de l'INPI dans le cadre de votre démarche.

Dois-je installer un logiciel pour signer mes documents INPI ?

Oui, il est recommandé d'installer Infocert Sign Desktop pour une utilisation plus simple et plus fiable. Il est également possible de signer via Infocert Sign Web.

Mon certificat fonctionne-t-il sur Mac et Windows ?

Oui, votre certificat QES fonctionne aussi bien sur Mac que sur Windows.

Puis-je signer mes documents INPI depuis mon téléphone ?

Oui, il est possible de signer depuis votre téléphone via Infocert Sign Web.

Mon certificat QES est-il compatible avec le site de l'INPI ?

Oui, votre certificat QES est compatible avec le site de l'INPI et peut être utilisé pour vos démarches en ligne.

Puis-je utiliser mon certificat immédiatement après l'activation pour l'INPI ?

Oui, une fois votre certificat activé, vous pouvez l'utiliser immédiatement pour vos démarches sur le site de l'INPI.

Que faire si mon certificat expire avant d'avoir finalisé ma démarche INPI ?

Si votre certificat expire, vous devrez en commander un nouveau afin de finaliser votre démarche.

Mon certificat ne fonctionne pas sur le site de l'INPI, que faire ?

Cela peut être dû au format de signature sélectionné. Assurez-vous d'avoir choisi le bon format (PAdES pour les PDF) et de bien utiliser votre certificat à distance lors de la signature sur Infocert Sign, puis recommencez le processus.

Puis-je utiliser le même certificat pour plusieurs démarches INPI ?

Oui, vous pouvez utiliser le même certificat pour plusieurs démarches sur l'INPI, tant qu'il est encore valide.

Après l'achat

Que dois-je faire après mon achat ?

Après votre achat, vous devez réaliser votre identification vidéo. Pour cela, vous pouvez tenter un appel instantané. L'identification se fait en appel instantané pendant les horaires d'ouverture (9 h-13 h puis 14 h-18 h, du lundi au vendredi).

Comment prendre rendez-vous pour l'identification vidéo ?

Il n'y a pas de rendez-vous pour l'identification vidéo. L'identification se fait en appel instantané. Après avoir effectué les étapes de pré-activation, en scannant votre document d'identité et votre visage, vous devez patienter dans la file d'attente de l'identification afin qu'un opérateur vous prenne en charge, pendant les horaires d'ouverture (9 h-13 h puis 14 h-18 h, du lundi au vendredi).

Combien de temps ai-je pour faire mon identification ?

Il n'y a pas de limite stricte pour réaliser votre identification. Toutefois, votre lien d'activation est actif pendant 15 jours. Passé ce délai, il se désactive automatiquement et vous devrez contacter le support pour la réactivation en écrivant à support-eshop@certeurope.fr

Activation du certificat

Où trouver le lien pour démarrer mon identification ?

Vous pouvez accéder à la plateforme d'activation à partir de l'e-mail « Activation de votre QES » que vous avez reçu, ou directement depuis votre espace client, dans l'onglet **Mes services**, en cliquant sur le bouton « Activer ».

Je ne trouve pas mon lien d'identification, que faire ?

Vous pouvez accéder à la plateforme d'identification depuis votre [Espace Client](#) : rendez-vous dans **Mes services** puis cliquez sur le bouton « Activer » pour **démarrer l'activation**.

Pourquoi un QR Code s'affiche-t-il lorsque j'ouvre le lien ?

Le QR Code s'affiche lorsque le parcours a été ouvert sur un appareil non compatible.  Scannez le QR Code avec votre smartphone pour continuer le processus sur celui-ci.

Pourquoi dois-je donner mon consentement au traitement de mes données biométriques ?

Le processus d'identification utilise notamment votre image et la comparaison de votre visage avec la photo présente sur votre document d'identité.

Votre consentement au traitement de vos données biométriques est **obligatoire** pour poursuivre le processus.

Que se passe-t-il si je refuse le consentement ?

Si vous ne donnez pas votre consentement au traitement de vos données biométriques, vous ne pourrez pas poursuivre le processus d'identification.

Puis-je faire l'identification depuis mon téléphone ?

Oui, l'identification se déroule uniquement sur smartphone. Si vous utilisez un iPhone, il est recommandé d'utiliser le navigateur Safari pour une meilleure compatibilité.

Le message d'erreur « qualité d'image insuffisante » apparaît

Ce message peut désigner soit un problème de luminosité, soit un problème détecté lors du scan du document (document non conforme ou non accepté), soit la

présence d'un élément extérieur ayant gêné le scan (présence de lunettes, de couvre-chef, etc.).

☐ Recommencez le processus en vous assurant d'être dans de bonnes conditions techniques, d'avoir une luminosité suffisante, d'utiliser un document conforme et accepté par la plateforme et de n'avoir aucun élément extérieur sur le visage lors du scan.

J'ai utilisé un document qui n'est pas accepté

Vous devez utiliser un document figurant dans la liste des documents acceptés.

☐ Si votre document n'est pas éligible, vous ne pourrez pas poursuivre l'identification avec celui-ci.

Le scan de mon visage échoue

Vérifiez les points suivants :

- votre visage est entièrement visible ;
- vous êtes correctement positionné face à la caméra ;
- la luminosité est suffisante ;
- la caméra est propre ;
- votre visage correspond aux conditions visibles sur la photo de votre document.

☐ Suivez les instructions affichées à l'écran et effectuez une nouvelle tentative si celle-ci est disponible.

Puis-je porter mes lunettes pendant le scan du visage ?

Oui, si vous portez également vos lunettes sur la photo de votre document d'identité.

Les conditions du scan doivent permettre une comparaison cohérente entre votre visage et la photo de votre document.

Puis-je porter un voile, un chapeau ou un autre couvre-chef ?

Votre visage doit être suffisamment visible pour permettre la comparaison avec la photo de votre document.

☐ Si votre couvre-chef masque des éléments nécessaires à la vérification, vous devrez le retirer pour effectuer le scan.

Mon apparence est différente de celle de la photo de mon document

Le système compare votre visage avec la photo présente sur votre document d'identité.

☐ Assurez-vous que les conditions du scan permettent une comparaison correcte et que votre visage est entièrement visible.

Pourquoi mon identification échoue-t-elle lors de la comparaison de mon visage ?

Le système compare automatiquement votre selfie avec la photo de votre document.

Si le résultat de la comparaison est insuffisant, l'identification peut échouer.

☞ Vérifiez les conditions de prise de vue et suivez les instructions affichées à l'écran.

Mon lien s'est bloqué après plusieurs tentatives

Le nombre de tentatives de scan du document et du visage est limité à **4**. Une fois cette limite atteinte, le lien d'identification se bloque.

☞ Si votre lien est bloqué, contactez le support à l'adresse support-eshop@certeurope.fr afin qu'une solution vous soit proposée.

Puis-je modifier mes informations après validation ?

Non, une fois vos informations validées, elles ne peuvent plus être modifiées. Il est donc important de vérifier attentivement vos informations et les documents utilisés avant de valider et de procéder à l'identification.

Reprise et échec du processus

J'ai interrompu mon parcours. Puis-je le reprendre ?

Oui. Vous pouvez reprendre votre parcours là où vous vous êtes arrêté en vous rendant sur la page web dans laquelle vous avez ouvert le lien d'identification. Pour rappel, une fois le lien ouvert et le parcours commencé sur une page, vous devez la garder et poursuivre le parcours dessus jusqu'à la fin.

Dois-je recommencer toute l'identification après un échec ?

Non. Lorsque le système permet une nouvelle tentative, vous reprenez normalement le parcours à l'étape concernée.

Puis-je recommencer tout le processus depuis le début ?

Le parcours ne peut pas être librement réinitialisé par vous-même.

☞ Si vous devez recommencer le processus, contactez le support afin qu'il vous indique la procédure à suivre à support-eshop@certeurope.fr.

Le lien d'identification est expiré

Un lien d'identification est valable pendant une période déterminée.

☞ Si votre lien a expiré, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr afin qu'ils procèdent à la réactivation de votre lien.

Mon lien d'identification ne fonctionne plus

Plusieurs situations peuvent rendre un lien inutilisable, notamment son expiration ou une erreur ayant bloqué le parcours.

☞ Contactez le support en indiquant, si possible, le message affiché à l'écran à l'adresse support-eshop@certeurope.fr

Identification vidéo

Comment se déroule l'identification vidéo ?

L'identification vidéo se fait sur la plateforme d'activation en ligne avec un de nos opérateurs. Vous devrez confirmer votre identité en présentant votre pièce d'identité à la caméra et en répondant à quelques questions si nécessaires. L'opérateur vous guidera tout au long du processus.

Combien de temps dure l'appel ?

L'appel dure généralement **moins de 10 minutes**.

Je ne peux pas accéder à l'appel vidéo

Vérifiez que :

- votre connexion Internet fonctionne correctement ;
- vos paramètres du smartphone autorisent bien l'utilisation de votre caméra et de votre microphone est autorisé ;
- votre navigateur est bien autorisé l'utilisation audio et vidéo

☞ Si le problème persiste, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Puis-je refaire une identification si elle échoue ?

Oui, vous pouvez retenter l'identification autant de fois que vous voulez tant que celle-ci n'a pas été validée.

L'opérateur ne m'entend pas pendant l'appel

Vérifiez que votre microphone est :

- autorisé dans votre navigateur
- activé pendant l'appel
- correctement fonctionnel sur votre smartphone

☞ Vous pouvez également essayer avec des écouteurs équipés d'un microphone.

L'opérateur ne me voit pas pendant l'appel

Vérifiez que votre caméra est :

- autorisée dans votre navigateur

- activée pendant l'appel
- correctement fonctionnelle sur votre smartphone

Que faire si j'ai un problème technique pendant l'appel ?

En cas de problème technique, l'opérateur ne pourra pas poursuivre l'identification. Vous devrez retenter plus tard en revenant sur la même page.

Je suis connecté mais aucun opérateur ne me prend en charge

Un temps d'attente peut être nécessaire en fonction de l'affluence. Vous pouvez soit patienter ou vous reconnecter à un autre moment.

Que se passe-t-il après mon identification ?

Une fois votre identification terminée, vous devez finaliser l'activation de votre certificat directement sur la plateforme. Une fois activé, vous recevrez un email vous permettant d'accéder à la plateforme Infocert Sign pour commencer à signer vos documents.

Informations personnelles

J'ai validé une information incorrecte

Une fois les informations validées, elles ne peuvent pas toujours être modifiées directement dans le parcours.

➡ Contactez le support en indiquant l'information concernée à support-eshop@certeurope.fr.

J'ai volontairement modifié une information préremplie

Les informations saisies doivent correspondre à celles présentes sur votre document d'identité.

➡ Si vous avez modifié une information et qu'elle ne correspond plus à votre document, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr avant de poursuivre.

Puis-je modifier mes données après leur validation ?

Les données ne peuvent pas être librement modifiées après validation.

➡ Si une erreur a été validée, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr afin de connaître la marche à suivre.

Erreurs et problèmes techniques

Je rencontre une erreur lors du scan de mon document

Vérifiez d'abord que votre document est accepté, correctement positionné, entièrement visible et suffisamment éclairé.

→ Si le problème persiste, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr en indiquant le message d'erreur affiché.

Je rencontre une erreur lors du scan de mon visage

Vérifiez les conditions de prise de vue et recommencez.

→ Si le problème persiste malgré des conditions correctes, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Je rencontre une erreur pendant l'identification vidéo

Vérifiez votre connexion Internet ainsi que les autorisations d'accès à votre caméra et à votre microphone.

→ Si le problème persiste, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr en indiquant le message affiché.

Je rencontre une erreur que je ne comprends pas

Prenez note du message affiché à l'écran et, si possible, faites une capture d'écran.

→ Contactez le support à support-eshop@certeurope.fr en communiquant le message d'erreur afin que votre situation puisse être analysée.

Changement d'appareil ou de navigateur

Puis-je changer de smartphone pendant le processus ?

Une fois le processus commencé, vous ne pouvez pas simplement changer d'appareil et poursuivre avec la même session.

→ Si vous avez besoin de changer d'appareil, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr

Puis-je changer de navigateur ?

Une fois le processus commencé sur une page, le parcours est associé à la session utilisée pour son démarrage jusqu'à la fin.

→ Si vous devez changer de navigateur, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Le message « Il semble que vous ayez changé d'appareil » apparaît

Ce message signifie que vous essayez de poursuivre le processus depuis un appareil, un navigateur ou une session différente de celle utilisée au début.

→ Essayez de retrouver la page initiale dans votre navigateur et poursuivez le processus depuis celle-ci. Si vous ne la trouvez pas, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr

J'ai fermé ou perdu la page sur laquelle j'avais commencé

Vérifiez d'abord l'historique de votre navigateur afin de retrouver la page initiale.

→ Si vous ne parvenez pas à retrouver votre session, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Signature et activation

Je ne reçois pas l'OTP

Vérifiez que vous utilisez bien le numéro de téléphone associé à votre certificat. Vérifiez que votre numéro est bien un numéro d'un opérateur standard et reconnu.

→ Attendez quelques instants et demandez un nouvel OTP si cette option est disponible.

Si vous ne recevez toujours pas l'OTP, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Je ne peux pas finaliser la signature de mon contrat

Vérifiez que toutes les informations du contrat sont correctes et que vous avez bien défini votre code PIN.

→ Si le problème persiste, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

J'ai terminé mon identification mais mon certificat n'est pas activé

L'identification doit être suivie des dernières étapes nécessaires à l'activation du certificat.

→ Vérifiez si une signature du contrat, un code PIN ou un OTP est encore demandé.

Si toutes les étapes ont été réalisées mais que votre certificat reste en attente d'activation, contactez le support à support-eshop@certeurope.fr.

Mon certificat est activé. Comment puis-je l'utiliser ?

Une fois votre certificat activé, vous pouvez l'utiliser pour signer électroniquement vos documents avec les solutions de signature compatibles.

→ Vous pouvez notamment utiliser **Infocert Sign** selon le service auquel vous avez accès.

Où puis-je télécharger mon contrat ?

À la fin du processus d'activation, votre contrat peut être téléchargé depuis la page finale du parcours.

 Vérifiez également l'e-mail de confirmation reçu après l'activation.

Comment utiliser mon certificat avec Infocert Sign / Infocert Sign ?

Une fois votre certificat activé, vous pouvez utiliser les services de signature compatibles avec votre certificat.

 Consultez la documentation d'utilisation de **Infocert Sign / Infocert Sign** ou contactez le support si vous avez besoin d'aide.

Cas spécifiques aux clients italiens

Je suis italien : pourquoi me demande-t-on mon codice fiscale ?

Le **codice fiscale** est nécessaire pour les clients italiens.

La plateforme étant connectée aux données nationales italiennes et fonctionnant conformément à la réglementation italienne, les clients italiens doivent renseigner leur codice fiscale lors du processus.

Puis-je renseigner mon numéro fiscal français à la place du codice fiscale ?

Non. Pour un client italien, le numéro demandé est le **codice fiscale italien**. Le numéro fiscal français ne peut pas remplacer le codice fiscale.

Je n'ai pas mon codice fiscale

Le codice fiscale est nécessaire pour poursuivre le processus. Vous devez récupérer cette information sur Internet, via votre carte d'identité nouveau format ou via une institution italienne, puis poursuivre votre démarche.

Utilisation du certificat

Comment signer un document avec mon certificat ?

Importez votre document dans Infocert Sign, puis suivez les étapes de signature indiquées à l'écran.

Dois-je utiliser Infocert Sign Desktop ou Web ?

Les deux options sont possibles. Cependant, Infocert Sign Desktop est recommandé.

Quelle est la différence entre Infocert Sign Desktop et Web ?

Infocert Sign Desktop est une application à installer sur votre ordinateur, offrant une

expérience plus fluide. Infocert Sign Web est accessible directement depuis votre navigateur, sans installation.

Comment installer Infocert Sign Desktop ?

Un lien de téléchargement vous est envoyé par email après l'activation de votre certificat. Il vous suffit de télécharger l'application et de suivre les instructions pour l'installer.

Mon code PIN ne fonctionne pas, que faire ?

Nous vous invitons à contacter notre support afin d'être accompagné : support-eshop@certeurope.fr

Que faire si mon certificat ne fonctionne pas ?

Nous vous recommandons de contacter notre support pour obtenir de l'aide : support-eshop@certeurope.fr

Que faire en cas de perte de mon code PIN ?

Le code PIN ne peut pas être réinitialisé. Vous devrez commander un nouveau certificat.

Je n'ai pas renseigné de code PIN lors de l'activation

Le code PIN de 8 chiffres est une donnée obligatoire demandée à l'étape 4 de l'activation. Il n'est pas possible de finir l'activation sans définir de code PIN. Il est par contre possible que le code PIN ait été confondu avec l'OTP de 8 chiffres que vous recevez à la même étape. Vous pouvez essayer de retrouver cet OTP dans vos SMS et de le renseigner dans la case du code PIN pour voir s'il correspond bien.

Mon certificat est-il sécurisé ?

Oui, le certificat QES est hautement sécurisé et conforme aux normes européennes les plus strictes.

Puis-je utiliser mon certificat sur plusieurs appareils ?

Oui, vous pouvez utiliser votre certificat sur plusieurs appareils.

Comment contacter le support ?

Vous pouvez contacter notre support par email à l'adresse suivante : support-eshop@certeurope.fr

Remboursement

Puis-je demander le remboursement de ma commande ?

Un remboursement peut être possible si votre certificat n'a pas encore été activé et si aucun voucher n'a été utilisé pour votre commande.

 Contactez le support afin de vérifier si votre commande est éligible à un remboursement.

Puis-je demander un remboursement après avoir utilisé un voucher ?

Non. Lorsqu'un voucher a été utilisé pour permettre la poursuite du processus, la commande initiale n'est plus éligible au remboursement.