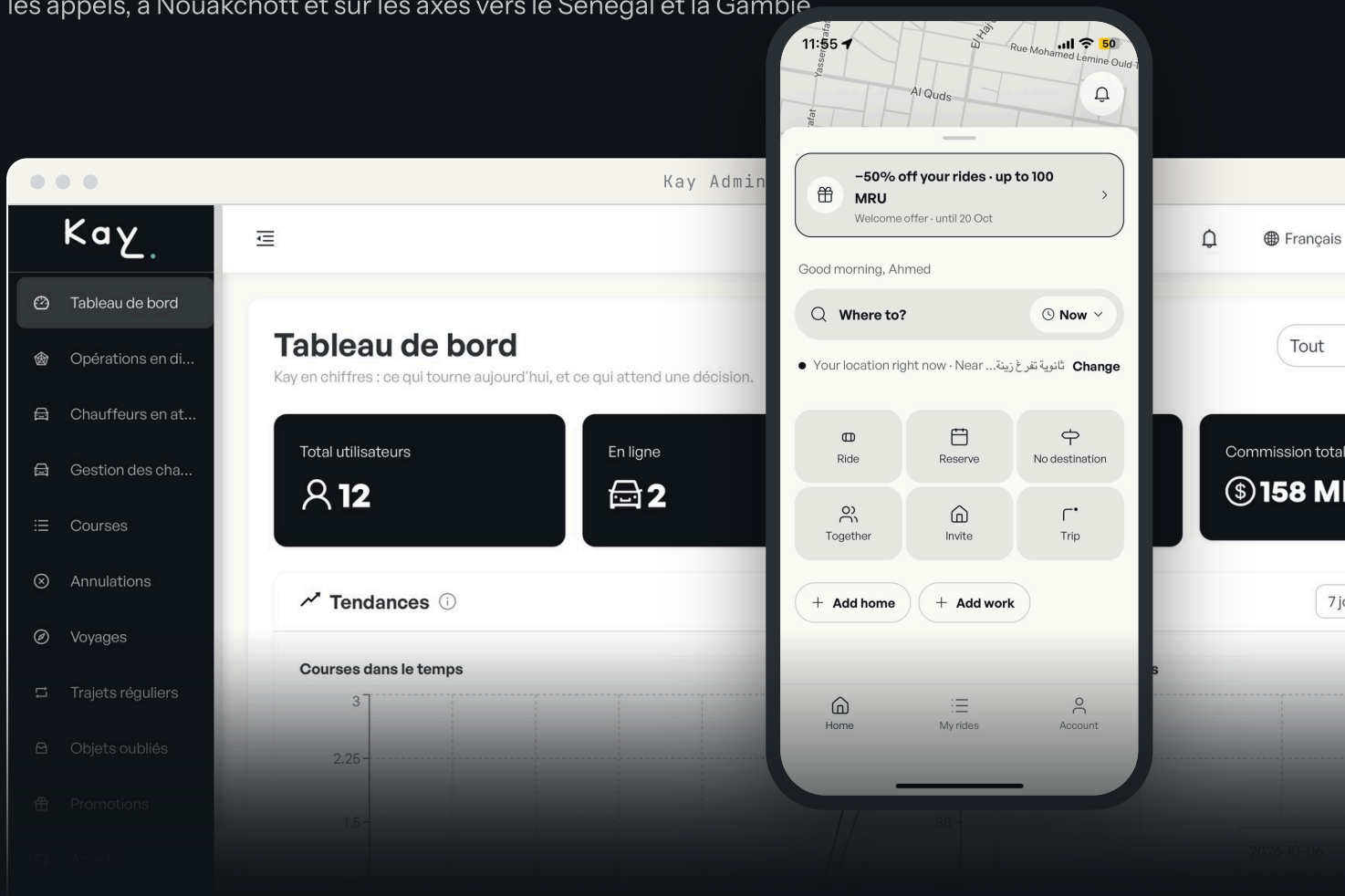


OPÉRATIONS VTC · BACK-OFFICE

Le VTC, pensé *pour une économie du cash.*

Comment les applications passager, chauffeur et centre d'appels de Kay et sa console d'administration fonctionnent ensemble. Les passagers réservent, voyagent en sécurité et sont aidés dans leur langue. Les chauffeurs s'inscrivent, rechargent et gagnent. Une petite équipe garde la main sur les chauffeurs, l'argent, les promotions et les appels, à Nouakchott et sur les axes vers le Sénégal et la Gambie.



PRODUIT

Applications passager, chauffeur et centre d'appels + console

SECTEUR

VTC et mobilité

MARCHÉ

Mauritanie · Sénégal · Gambie

PÉRIMÈTRE

Opérations, finance, croissance, assistance

APERÇU

Le produit derrière le produit

Pour les passagers, Kay est une application qui trouve une voiture en quelques gestes. L'équipe d'exploitation, elle, voit *tout le reste* : les chauffeurs à vérifier, l'argent à rapprocher, les annulations à surveiller et les appels à prendre.

Kay est un service de VTC à la Uber conçu pour Nouakchott. Comme toute place de marché à deux faces, il lui faut des chauffeurs vérifiés en nombre, des prix transparents et une assistance rapide. Mais il opère sur un marché où **les passagers paient surtout en espèces**, où les chauffeurs rechargent via des applications locales de mobile money, et où certains des trajets les plus rentables passent une frontière.

Cette étude couvre les quatre produits, captures du produit réel à l'appui. La **Partie I** suit un passager dans l'application passager, la **Partie II** un chauffeur de l'inscription à la première demande, en passant par la recharge, la **Partie III** un opérateur qui réserve des courses et recharge des chauffeurs par téléphone, et la **Partie IV** la console web qui pilote l'ensemble.

EN BREF

20+

modules d'administration dans une seule barre latérale

3

pays desservis par les trajets interurbains (MR, SN, GM)

7

applications de mobile money acceptées pour les recharges

~10%

de commission par course terminée, débitée du portefeuille chauffeur

3

langues : arabe, français, anglais

5

rôles d'administration, contrôlés côté serveur

LE DÉFI

Six problèmes qu'un opérateur de VTC doit résoudre sur ce marché

01 • ESPÈCES

Encaisser la commission sur des courses payées en espèces

Le passager paie le chauffeur directement : la part de la plateforme doit être récupérée ailleurs.

02 • CONFIANCE

Vérifier chauffeurs et véhicules

Chaque chauffeur, voiture, document et changement de catégorie doit être contrôlé par une personne avant que les passagers montent.

03 • ABUS

Annulations et fraude aux promos

Les annuleurs en série et la collusion chauffeur-passager érodent en silence l'offre et le budget marketing.

04 • RAPPROCHEMENT

Recharges manuelles par mobile money

Les chauffeurs envoient l'argent via Bankily, Masrivi ou Sedad, puis le déclarent. Quelqu'un doit vérifier la preuve et créditer le portefeuille.

05 • PORTÉE

Des trajets au-delà de la ville

Les trajets longue distance et transfrontaliers (ex. Dakar → Rosso → Mederdra) ont leurs propres règles, un prix par étape et un contrôle d'assurance.

06 • ASSISTANCE

Un service client d'abord vocal

Beaucoup de passagers préfèrent appeler. Il faut une file en direct, des niveaux de service et un suivi par opérateur.

L'application passager

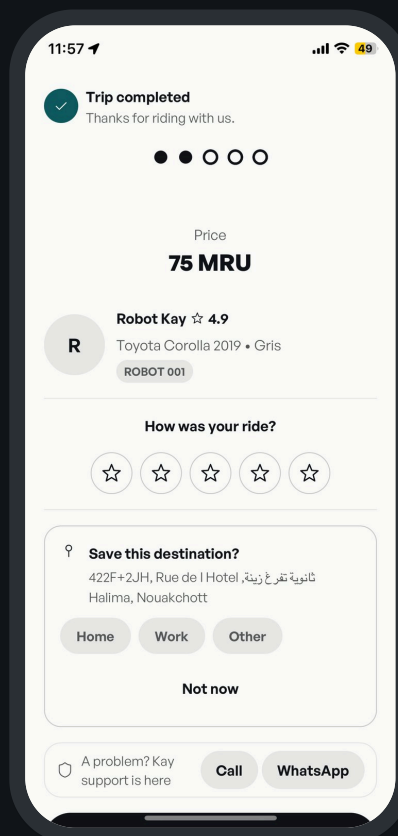
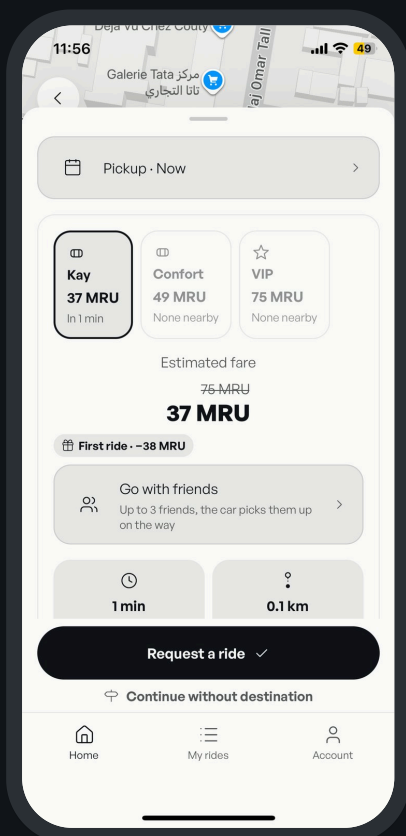
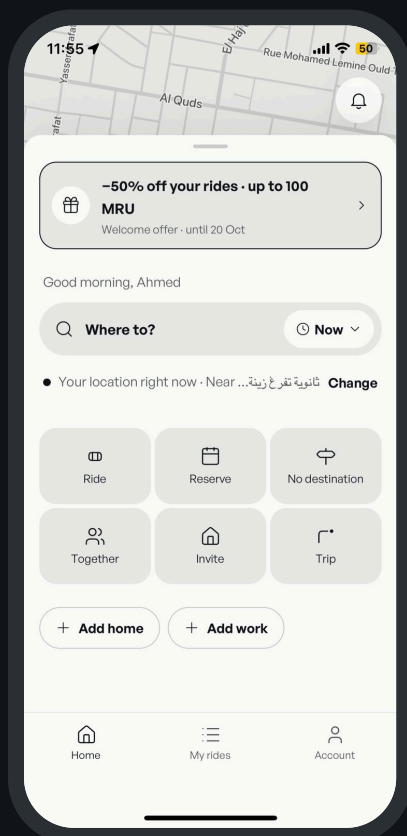
Ce que voient les passagers : une application iOS trilingue (en bêta sur TestFlight) construite autour d'une promesse, « *You say Kay. The car comes.* » Connexion par numéro de téléphone, une course en quelques gestes, des outils de sécurité dans le trajet et des fonctions pensées pour la façon dont on se déplace à Nouakchott.

01 Première utilisation

02 Réserver une course

03 Des courses sûres, des fins claires

04 Au-delà du point A au point B



01

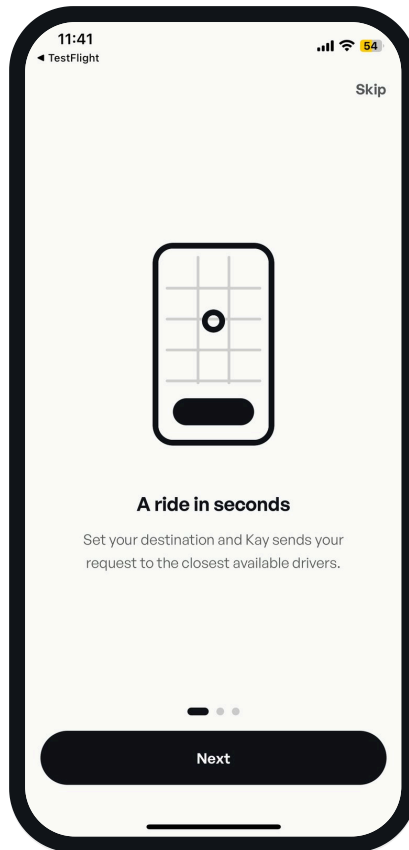
Réussir la première minute

De la langue à un compte vérifié en six écrans, sans e-mail ni mot de passe.



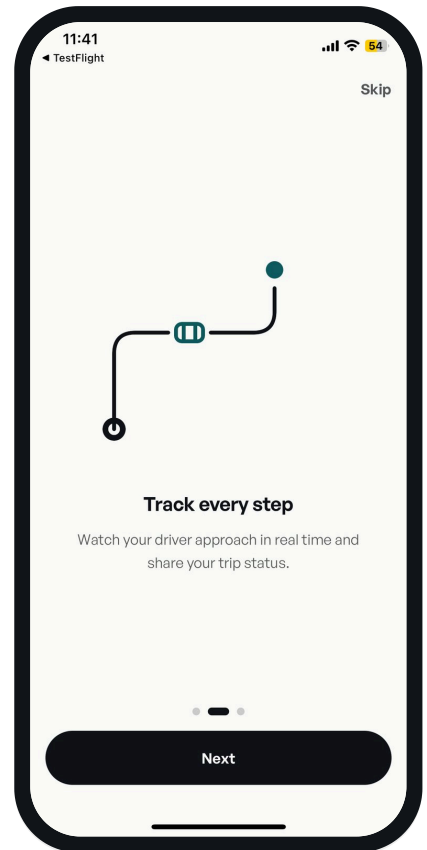
LANGUE

Arabe, français ou anglais, choisi avant tout le reste. Le slogan « You say Kay. The car comes. » donne le ton.



PRÉSENTATION 1 / 3

« A ride in seconds » : la demande part vers les chauffeurs disponibles les plus proches.



PRÉSENTATION 2 / 3

« Track every step » : suivre l'approche du chauffeur et partager l'état de la course. Skip est toujours à un geste.

La langue avant tout

Kay s'adresse à des passagers arabophones, francophones et anglophones. Demander d'abord permet de lire même la présentation dans sa langue, et l'arabe vient en premier, en écriture arabe.

Un langage visuel partagé avec la console

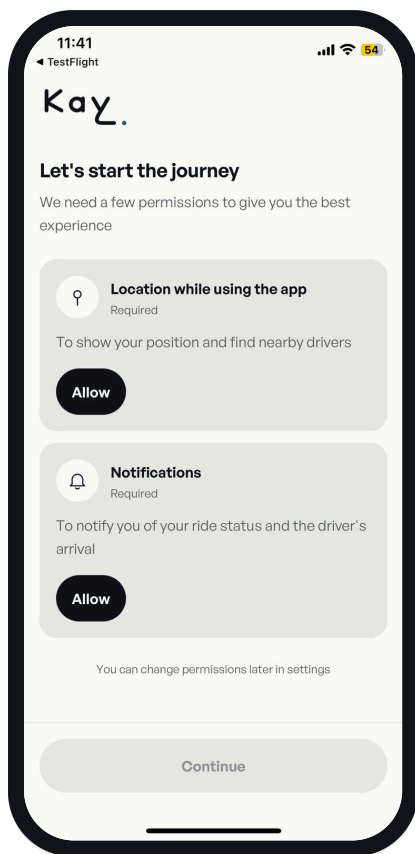
Illustrations au trait monochromes, beaucoup de blanc et un seul accent sarcelle, repris du point du logo. L'application passager et la console ont l'air d'un seul produit.

PARCOURS DE PREMIÈRE UTILISATION



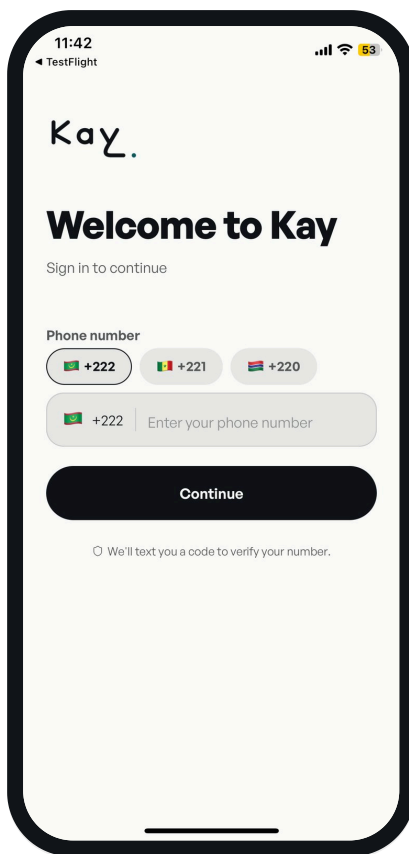
Autorisations et connexion

Le compte, c'est le numéro de téléphone. Un passager est prêt à réserver après trois écrans.



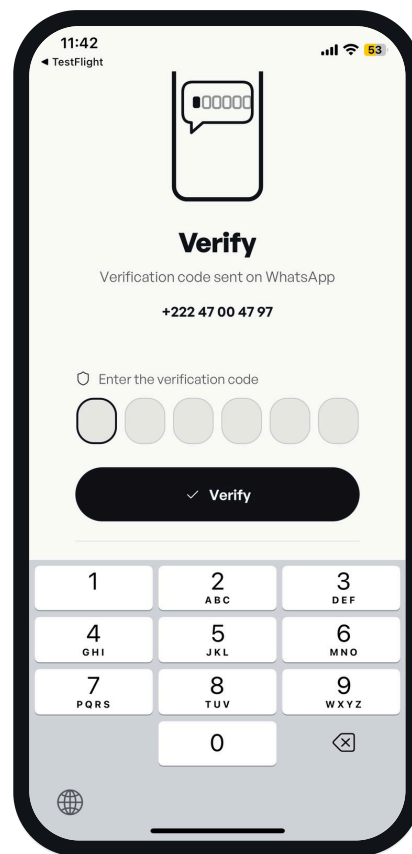
AUTORISATIONS

Position (pendant l'utilisation) et notifications, chacune avec une raison en une ligne avant l'invite système. Continue reste désactivé tant que les deux ne sont pas accordées.



CONNEXION PAR TÉLÉPHONE

Des puces pays en un geste pour la Mauritanie (+222), le Sénégal (+221) et la Gambie (+220), les pays que couvrent les trajets interurbains de Kay.



VÉRIFICATION

Un code à 6 chiffres envoyé sur WhatsApp, avec le numéro affiché pour confirmation et un pavé numérique.

Le numéro comme identité

Pas d'e-mail, pas de mot de passe à oublier. Passagers, chauffeurs et administrateurs sont tous identifiés par leur numéro, qui sert aussi à l'assistance et aux chauffeurs pour les joindre.

Des codes là où sont déjà les gens

Envoyé par WhatsApp, le code arrive dans une application que la plupart des passagers de la région utilisent déjà chaque jour. WhatsApp revient ensuite comme canal d'assistance et d'invitation.

0

mot de passe ou e-mail à créer

3

indicatifs pays à un geste

2

autorisations, chacune avec une raison en une ligne

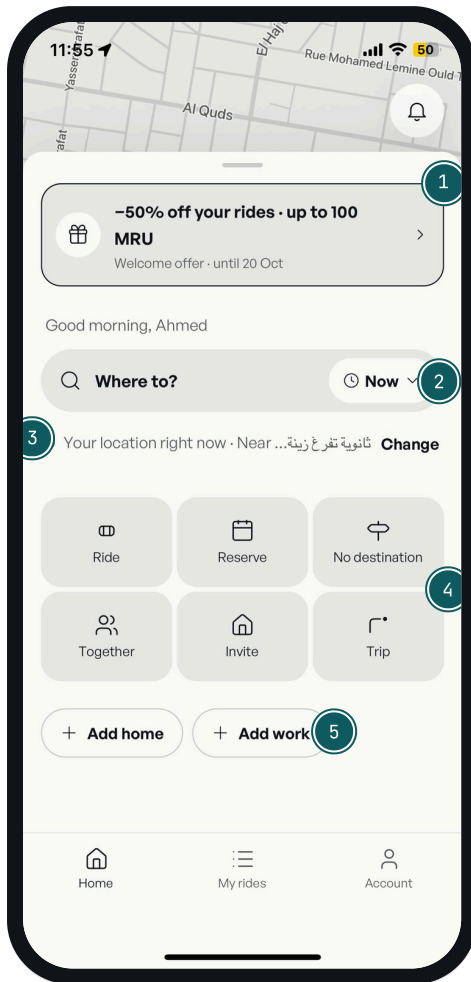
6

chiffres, code envoyé sur WhatsApp

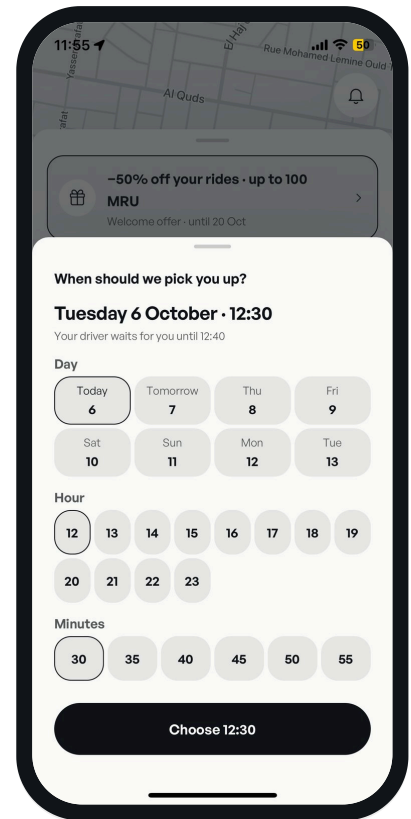
02

Réserver une course

Une seule feuille sur la carte : où aller, quand, et quel type de course.



- 1 Offre de bienvenue**
« -50% off your rides, up to 100 MRU, until 20 Oct » : l'offre première course définie dans Promotions, avec sa propre date d'expiration.
- 2 Where to? + Now**
La recherche de destination intègre l'heure de prise en charge.
- 3 Prise en charge par repère**
La position actuelle est décrite par le lieu nommé le plus proche (« Near ... »), avec un lien Change.
- 4 Six services**
Ride, Reserve, No destination, Together, Invite et Trip, tous à un geste de l'accueil.
- 5 Home et Work**
Des raccourcis pour enregistrer les lieux fréquents.



RÉSERVER

Des puces jour, heure et 5 minutes au lieu d'une roue de date. La feuille indique combien de temps le chauffeur attendra : jusqu'à 12:40 pour une prise en charge à 12:30.

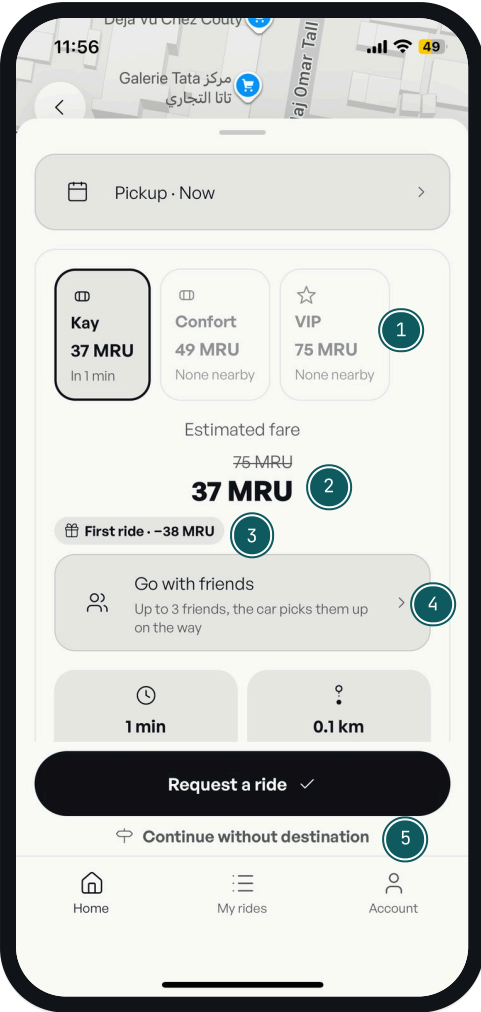
DÉTAIL DE DESIGN

De grandes puces remplacent les roues de défilement dans toute l'application. Elles sont plus rapides à toucher, plus lisibles en plein soleil et fonctionnent de la même façon en arabe, de droite à gauche.

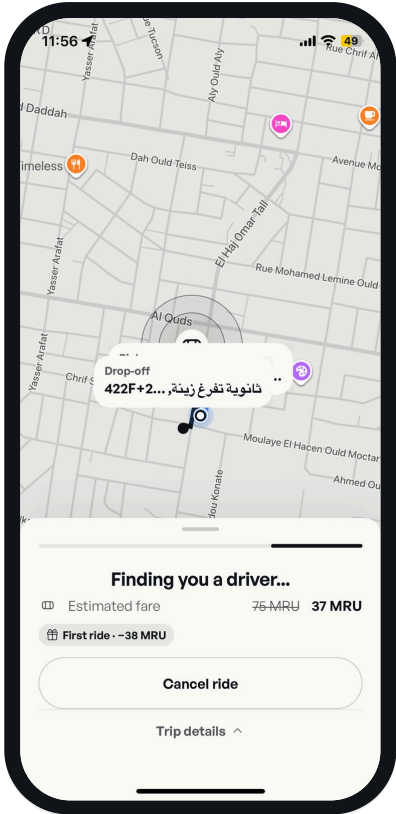
DE L'ACCUEIL À LA VOITURE



Choisir une course et trouver un chauffeur



- Trois catégories, une disponibilité honnête**
Kay, Confort et VIP avec prix et délai. Une catégorie sans voiture à proximité affiche « None nearby » au lieu de disparaître.
- Le prix, avant et après**
Le tarif habituel barré, le tarif remisé affiché en grand.
- La remise expliquée**
« First ride · -38 MRU » dit d'où vient l'économie.
- Partir entre amis**
Jusqu'à 3 amis, pris en route.
- Sans destination**
Pour les passagers qui préfèrent l'indiquer au chauffeur.



MISE EN RELATION

Une barre de progression, le tarif remisé, une annulation en un geste et le détail de la course dépliable pendant que Kay cherche un chauffeur.

L'APPLICATION ET LA CONSOLE CONCORDENT

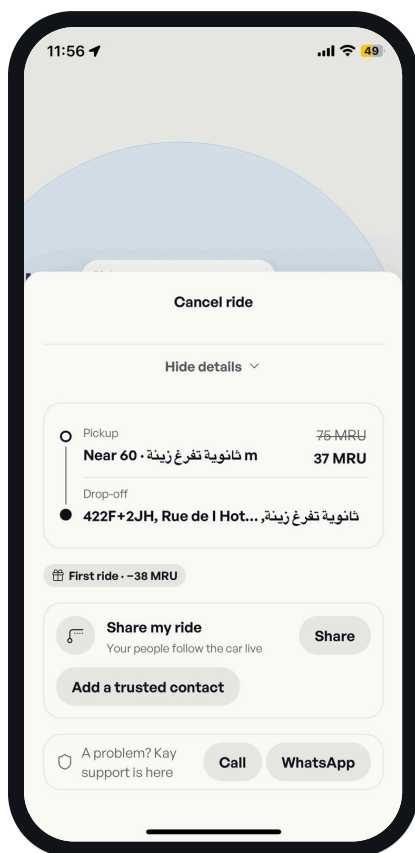
CATÉGORIE	TARIF STANDARD	OFFRE PREMIÈRE COURSE	AFFICHÉ DANS L'APPLI
Kay	75 MRU (tarif minimum)	-50 %	37 MRU
Confort	$75 \times 1,3 = 97,5$ MRU	-50 %	49 MRU
VIP	$75 \times 2,0 = 150$ MRU	-50 %	75 MRU

Sur cette course test de 0,1 km, le tarif minimum de 75 MRU s'applique. En multipliant par le coefficient de chaque catégorie et en retirant l'offre de 50 % (plafonnée à 100 MRU), on retrouve chaque prix affiché par l'application. Les réglages sont aux chapitres 13 (Promotions) et 15 (Tarification).

03

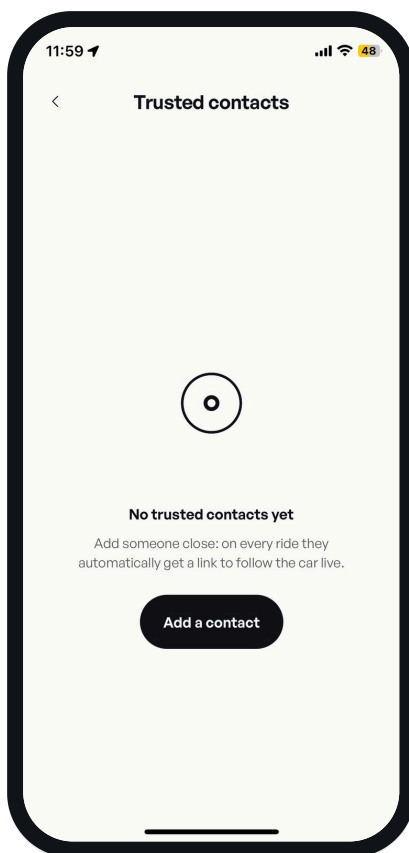
Des courses sûres, des fins claires

Les outils de sécurité sont dans la course, et chaque course se termine par un reçu et une note.



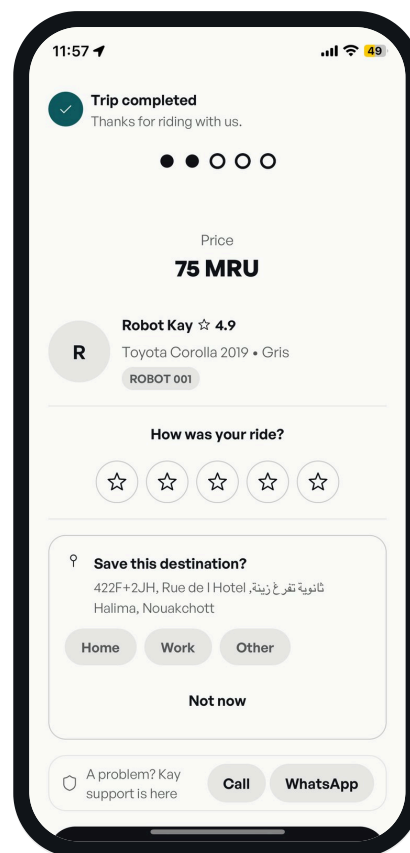
DÉTAIL DE LA COURSE

Prise en charge, dépose et tarif, plus **Share my ride** (les proches suivent la voiture en direct), **Add a trusted contact** et l'assistance Kay par Call ou WhatsApp.



CONTACTS DE CONFIANCE

Les contacts ajoutés une fois reçoivent automatiquement un lien de suivi en direct à chaque course : la sécurité ne dépend pas d'un oubli.



COURSE TERMINÉE

Prix, chauffeur, voiture et plaque, une note sur 5 étoiles, et la proposition d'enregistrer la destination comme Home, Work ou Other.

L'assistance là où survient le problème

« A problem? Kay support is here » figure sur la feuille de course et sur l'écran de fin. **Call** aboutit dans la file en direct que les opérateurs gèrent depuis *Appels* (chapitre 14). **WhatsApp** prend le relais quand le centre d'appels est fermé.

Transformer les courses en raccourcis

Enregistrer la destination juste après la course construit les lieux enregistrés à partir de vrais trajets : la réservation suivante se fait en un geste.

LA SÉCURITÉ EN TROIS TEMPS

AVANT

Réglé une fois

Les contacts de confiance sont ajoutés une fois et suivent ensuite chaque course automatiquement.

PENDANT

Partager et joindre

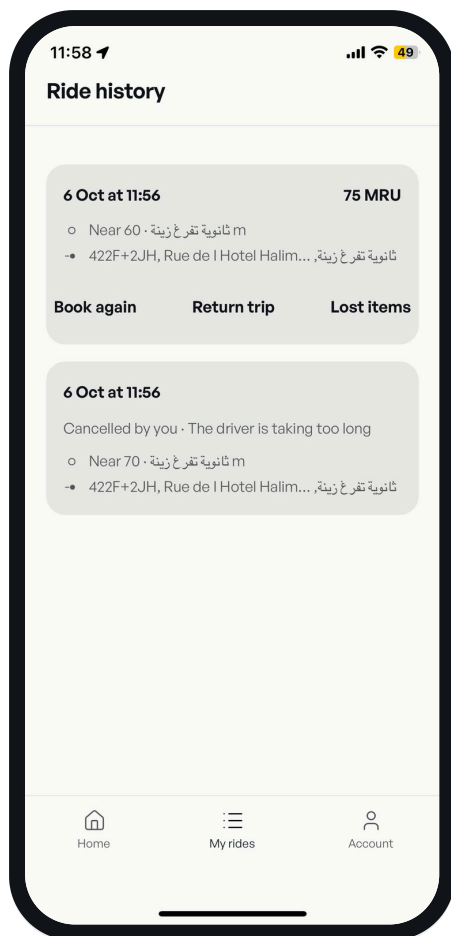
Lien de partage en direct, nom du chauffeur, voiture et plaque à l'écran, assistance par Call ou WhatsApp.

APRÈS

Noter et signaler

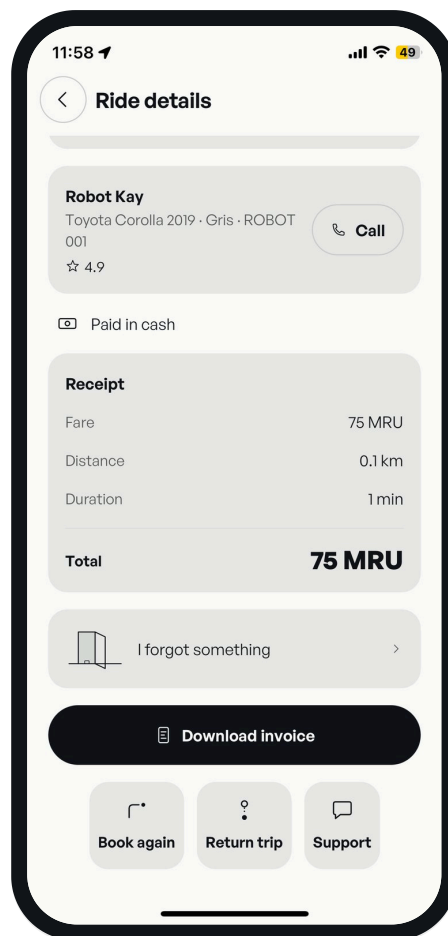
Les notes alimentent l'éligibilité aux catégories et les avis chauffeurs ; objets oubliés et assistance restent à un geste.

Historique et reçus



MES COURSES

Les courses terminées proposent Book again, Return trip et Lost items. Les courses annulées gardent leur motif : « Cancelled by you · The driver is taking too long ».



DÉTAIL DE LA COURSE

Chauffeur avec un bouton Call, mode de paiement, un reçu (tarif, distance, durée, total), « I forgot something », Download invoice et Support.

Chaque geste alimente le back-office

- **Motifs d'annulation** : collectés ici, ils fondent le classement *Annulations* (chapitre 11).
- **« I forgot something »** ouvre une déclaration d'objet oublié que les opérateurs suivent dans *Objets oubliés*, avec son signal à 48 h.
- **Paid in cash** figure sur le reçu. La commission est réglée à part, sur le portefeuille du chauffeur (chapitre 12).
- **Book again** et **Return trip** font du cas courant, rentrer chez soi, un seul geste.

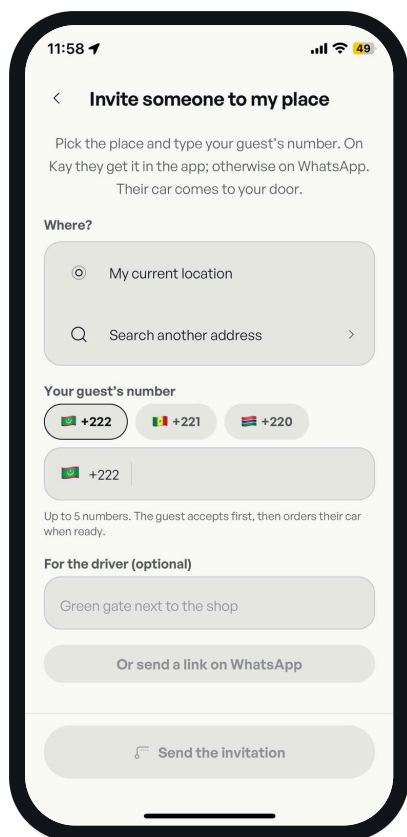
FACTURE À LA DEMANDE

Une facture téléchargeable rend Kay utilisable pour les déplacements professionnels et les notes de frais, ce que les taxis informels ne peuvent pas offrir.

04

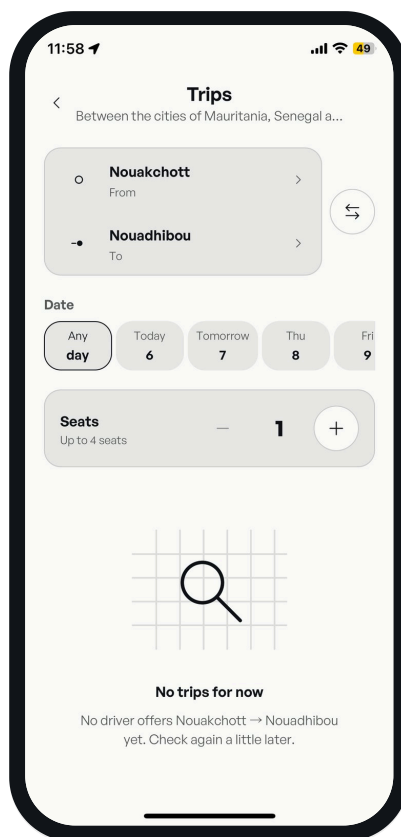
Au-delà du point A au point B

Des fonctions pensées pour la façon dont on se déplace à Nouakchott : recevoir des invités, voyager ensemble et aller d'une ville à l'autre.



INVITER CHEZ MOI

Choisir le lieu, ajouter jusqu'à 5 numéros d'invités et une note facultative pour le chauffeur (« Green gate next to the shop »). Les invités sur Kay la reçoivent dans l'appli, les autres sur WhatsApp.



TRAJETS

Recherche interurbaine entre Mauritanie, Sénégal et Gambie : départ, arrivée, puces de date et jusqu'à 4 places, avec un état vide clair si aucun chauffeur ne propose encore l'itinéraire.

Les services de l'accueil

SERVICE	CE QU'IL FAIT
Ride	Course standard à la demande
Reserve	Réserver une prise en charge jusqu'à une semaine à l'avance
No destination	Être pris en charge, indiquer la destination à bord
Together	Partager la voiture avec jusqu'à 3 amis pris en route
Invite	Envoyer une voiture chercher ses invités
Trip	Réserver une place sur un trajet interurbain

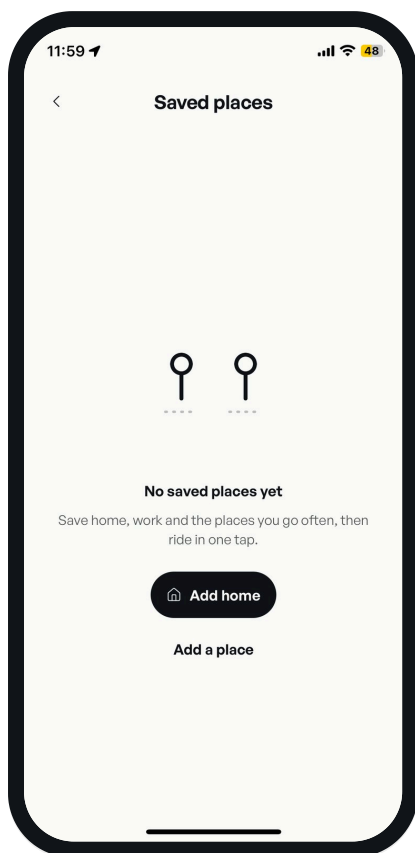
Construit sur la console

Les places interurbaines viennent des trajets que publient les chauffeurs et que les opérateurs supervisent dans *Voyages* (chapitre 11). Seuls les chauffeurs autorisés à l'interurbain peuvent en proposer.

Les invitations atteignent par WhatsApp les invités qui ne sont pas encore sur Kay : chaque invitation devient un nouveau passager.

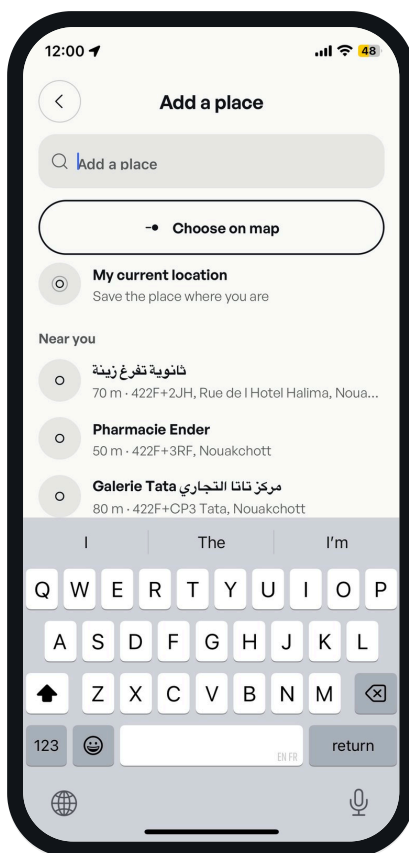
Des adresses où les repères comptent plus que les numéros de rue

À Nouakchott, beaucoup de lieux se désignent par une école, une pharmacie ou une boutique voisine plutôt que par une adresse. L'application propose quatre façons de dire où l'on est.



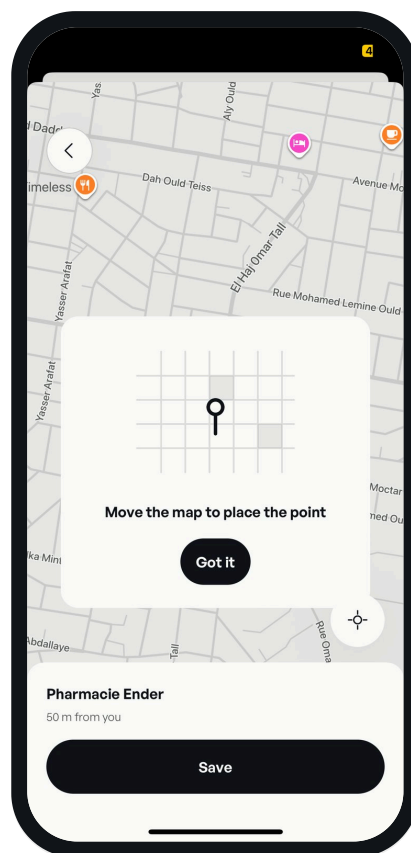
LIEUX ENREGISTRÉS

L'état vide explique l'intérêt (« ride in one tap ») et met en avant Add home.



AJOUTER UN LIEU

Rechercher, choisir sur la carte, utiliser la position actuelle ou un lieu proche, chacun avec sa distance et son Plus Code (ex. 422F+2JH).



CHOISIR SUR LA CARTE

Une aide à la première utilisation (« Move the map to place the point »). L'épingle reste fixe pendant que la carte bouge, et le lieu nommé le plus proche s'affiche avant l'enregistrement.

QUATRE FAÇONS DE DIRE OÙ L'ON EST

RECHERCHE

Taper un nom de lieu en arabe, français ou anglais et choisir dans les résultats.

REPÈRES

Les positions sont décrites comme « Near [lieu] · 60 m », comme on donne son chemin.

PLUS CODES

Des codes précis comme 422F+2JH situent les lieux sans numéro de rue.

ÉPINGLE + NOTE

Une épingle pour la précision et une note libre pour le chauffeur (« Green gate... ») pour les derniers mètres.

Deux

L'application chauffeur

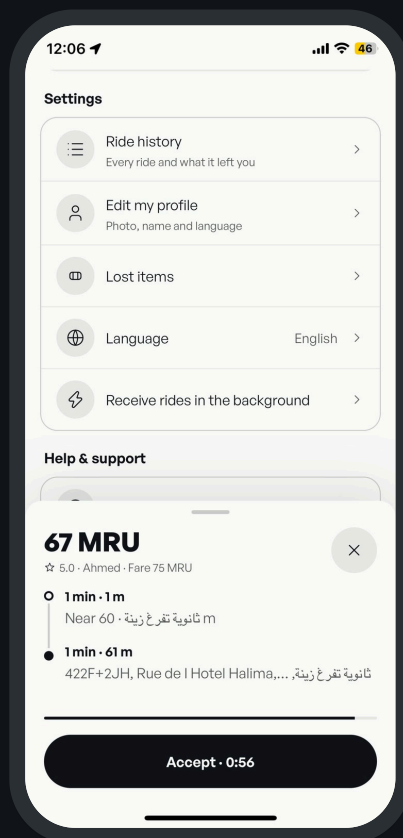
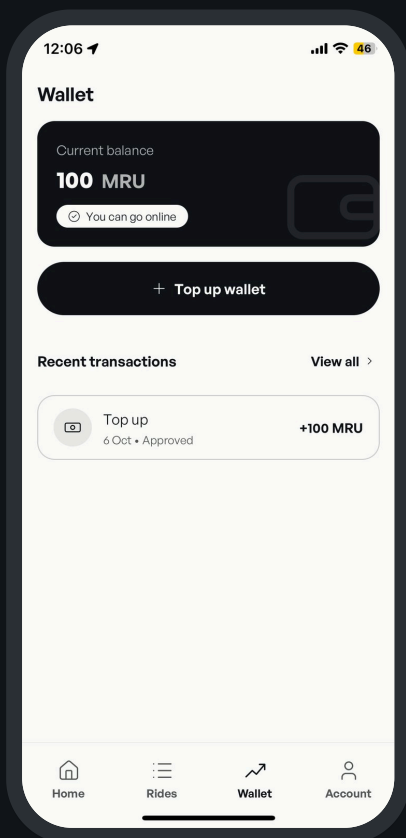
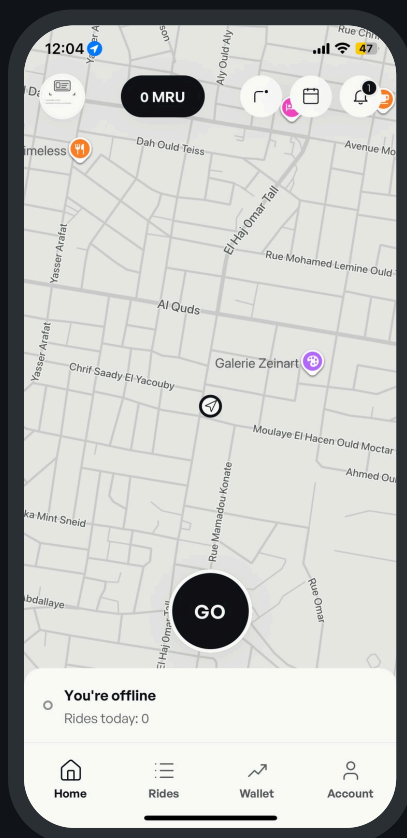
Le côté offre : « *Your car. Your hours.* » Les chauffeurs s'inscrivent et photographient leurs documents en cinq minutes environ, rechargent un portefeuille prépayé depuis l'application de mobile money qu'ils utilisent déjà, puis passent en ligne et voient ce que chaque course leur laissera avant d'accepter.

05 S'inscrire en cinq minutes

06 Un portefeuille sans passerelle de paiement

07 En ligne et rémunéré

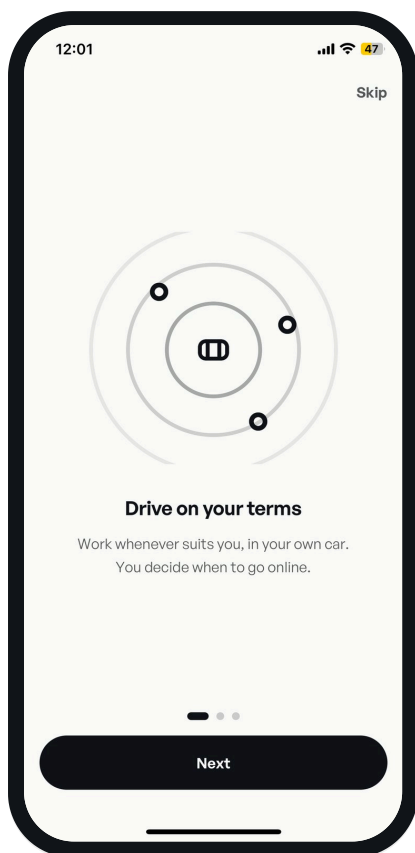
– Un chauffeur, suivi de bout en bout



05

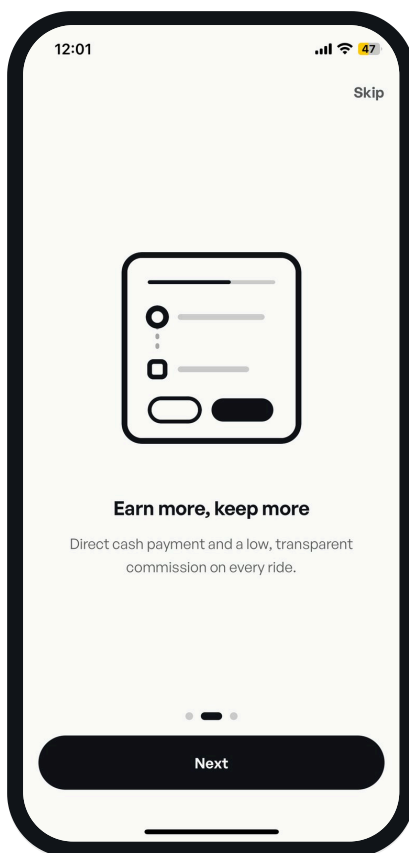
S'inscrire en cinq minutes

Recruter des chauffeurs est le côté le plus difficile d'une place de marché. L'application chauffeur de Kay garde un argumentaire court et des formalités plus courtes encore.



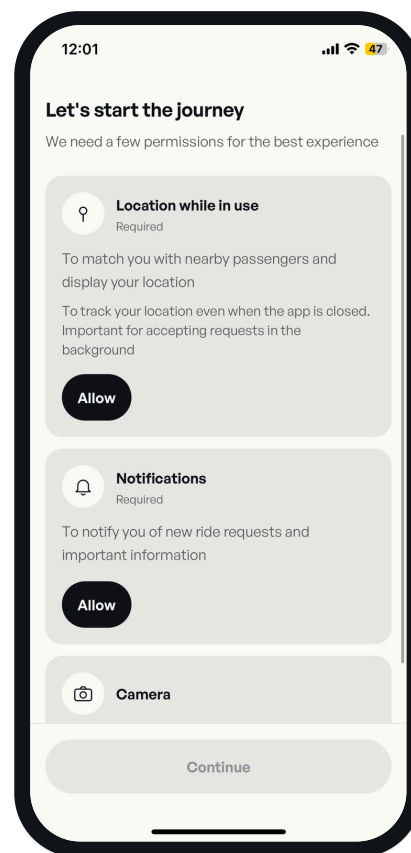
PRÉSENTATION 1 / 3

« Drive on your terms » : travailler quand on veut, avec sa propre voiture. On décide quand passer en ligne.



PRÉSENTATION 2 / 3

« Earn more, keep more » : paiement direct en espèces et une commission basse et transparente sur chaque course.



AUTORISATIONS

Position, y compris en arrière-plan pour recevoir les demandes app fermée, plus les notifications et l'appareil photo pour les documents.

Un argumentaire écrit pour les chauffeurs

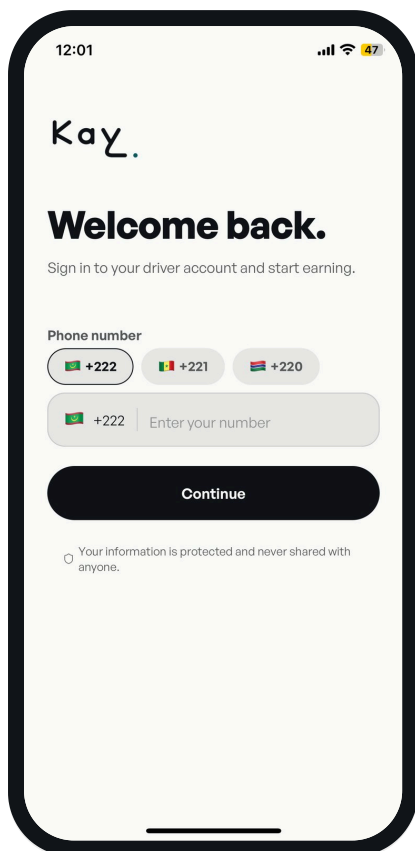
L'écran d'accueil s'ouvre sur « Your car. Your hours. » et une promesse : des courses près de soi, avec **le prix et la destination avant d'accepter**. La présentation répond ensuite aux deux questions que posent vraiment les chauffeurs : quand puis-je travailler, et combien je garde ?

Des autorisations à la mesure du métier

L'application chauffeur demande plus que l'application passager (position en arrière-plan et appareil photo), et chaque demande explique son usage. La position en arrière-plan est présentée comme le moyen de recevoir des demandes app fermée.

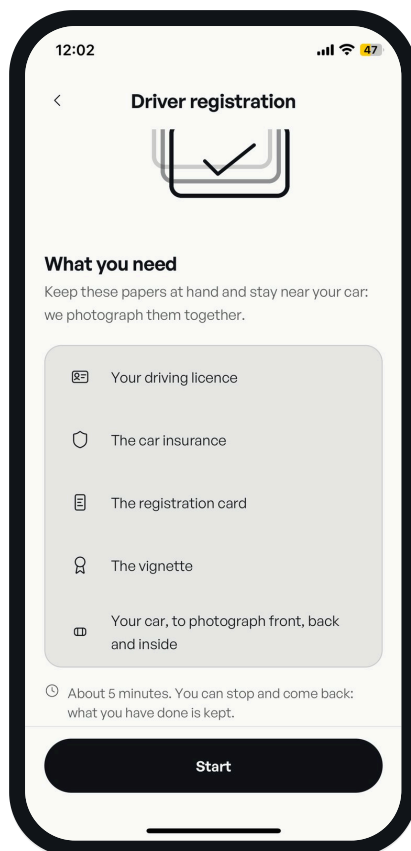
Des documents photographiés sur place

La même connexion par numéro que les passagers, puis une liste guidée qui transforme le dossier chauffeur examiné par les opérateurs en une série de photos.



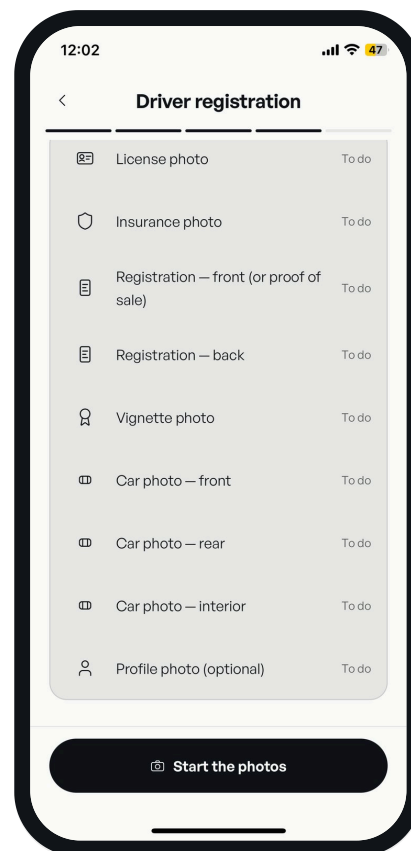
CONNEXION CHAUFFEUR

« Welcome back. Sign in to your driver account and start earning. » Les mêmes puces +222 / +221 / +220 que l'application passager.



CE QU'IL FAUT

Permis de conduire, assurance, carte grise, vignette et la voiture elle-même. « About 5 minutes. You can stop and come back: what you have done is kept. »



LISTE DE PHOTOS

Neuf étapes photo avec barre de progression : permis, assurance, carte grise recto (ou acte de vente) et verso, vignette, voiture avant, arrière et intérieur, et une photo de profil facultative.

PRÉPARÉ

Lister les papiers d'abord permet de commencer avec tout sous la main, à côté de sa voiture.

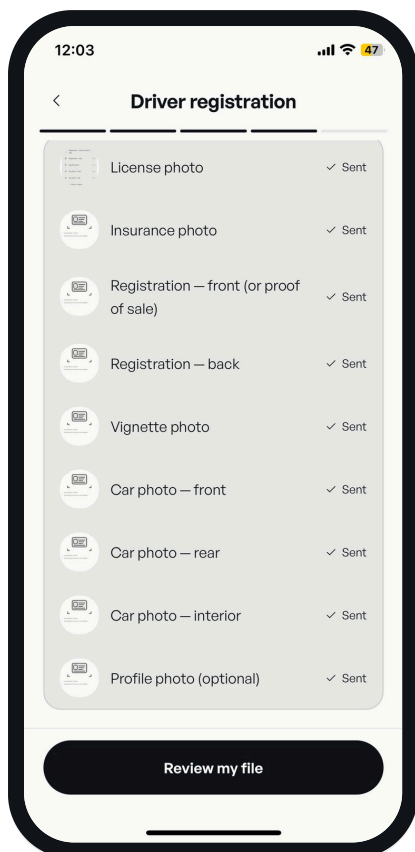
REPRENABLE

La progression est enregistrée : une connexion faible ou un document manquant n'oblige pas à tout recommencer.

LOCAL

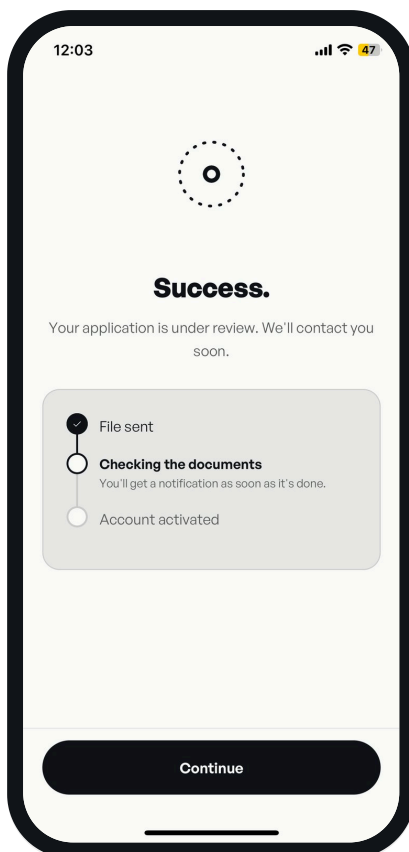
Accepte un acte de vente à la place de la carte grise et demande la vignette, comme l'exigent les papiers locaux.

De « dossier envoyé » à « approuvé »



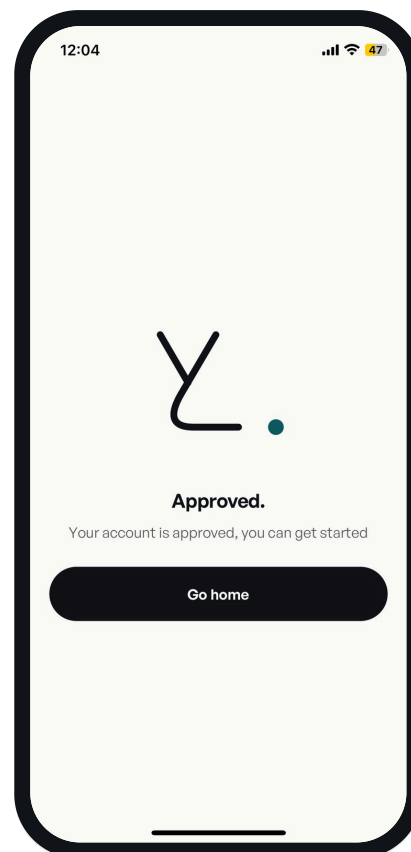
TOUT EST ENVOYÉ

Chaque élément passe de « To do » à « Sent » à l'envoi, puis Review my file.



EN COURS D'EXAMEN

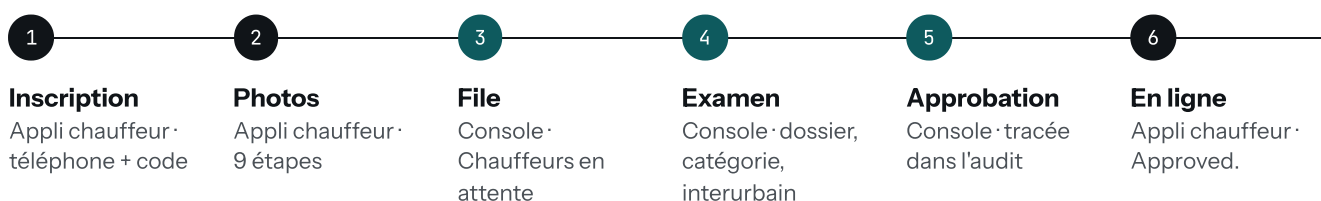
Un suivi en trois étapes (dossier envoyé, vérification des documents, compte activé) et la promesse d'une notification à la fin.



APPROUVÉ

Dès qu'un opérateur approuve le dossier dans la console, l'application affiche « Approved. » et le chauffeur peut aller à l'accueil et commencer.

OÙ SE PASSE CHAQUE ÉTAPE

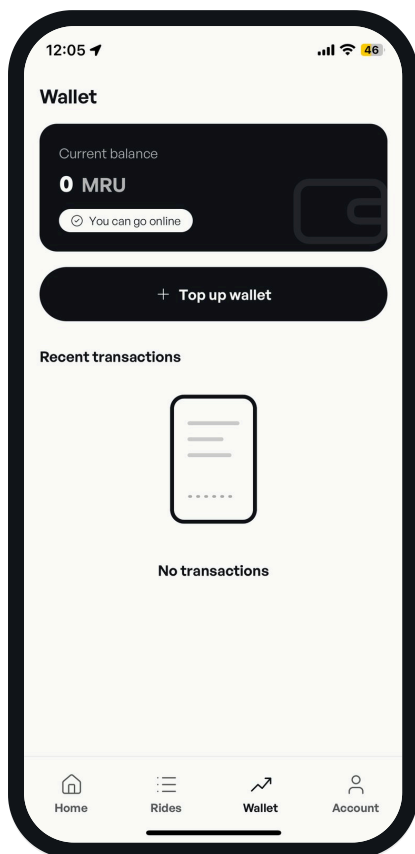


Les étapes en sarcelle se passent dans la console d'administration (chapitre 10). Le chauffeur voit le résultat aussitôt, car les deux applications lisent la même fiche chauffeur.

06

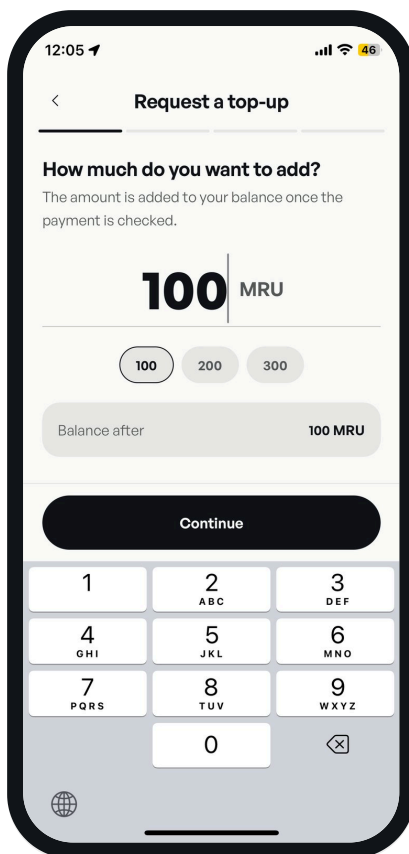
Un portefeuille sans passerelle de paiement

Les chauffeurs rechargent un solde prépayé depuis leur application de mobile money habituelle. Kay vérifie le transfert à la main : aucune intégration d'API de paiement n'est nécessaire.



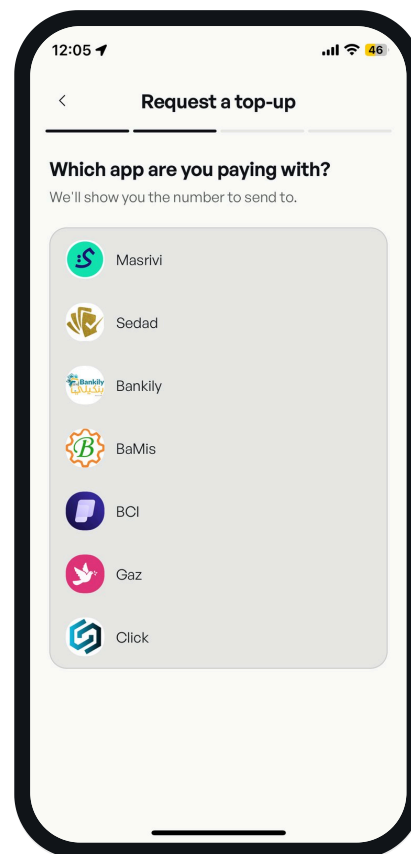
PORTEFEUILLE

Le solde, un badge d'éligibilité (« You can go online ») et un seul bouton Top up wallet.



ÉTAPE 1 • MONTANT

Saisir un montant ou toucher 100 / 200 / 300, avec le solde après recharge affiché en direct. « Added once the payment is checked. »



ÉTAPE 2 • APPLI DE PAIEMENT

Sept applications : Masrivi, Sedad, Bankily, BaMis, BCI, Gaz et Click. « We'll show you the number to send to. »

Aller là où est l'argent des chauffeurs

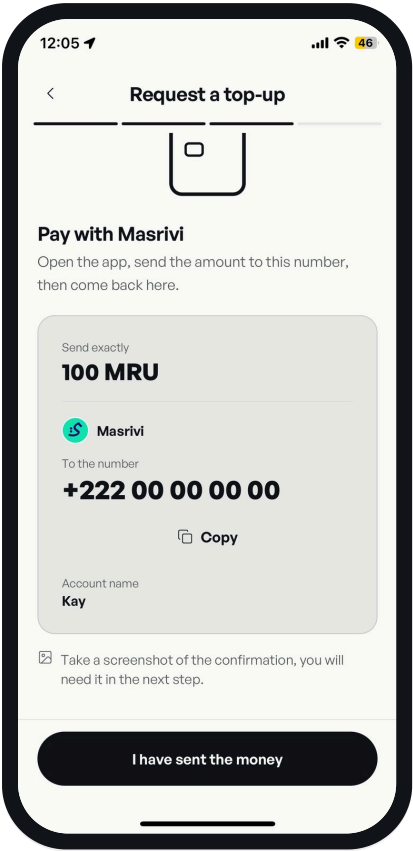
La Mauritanie compte plusieurs applications de mobile money et de banque concurrentes. En proposer sept dans un sélecteur, chacune avec son logo, permet à presque tout chauffeur de recharger sans ouvrir de nouveau compte.

Pourquoi le prépayé

Les passagers paient les chauffeurs en espèces : Kay prélève donc sa commission en débitant le portefeuille du chauffeur après chaque course (chapitre 12). Le badge de solde indique d'un coup d'œil si le chauffeur peut passer en ligne.

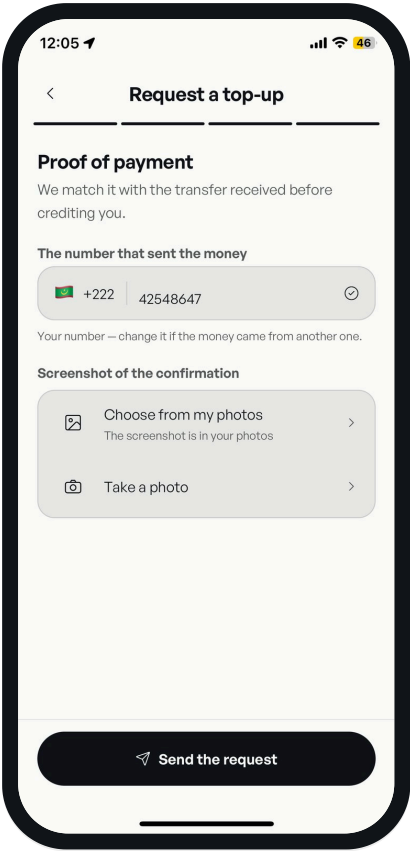
Envoyer, prouver, attendre

Les étapes 3 et 4 recueillent exactement ce dont un opérateur a besoin pour retrouver le transfert dans l'écran *Recharges* de la console.



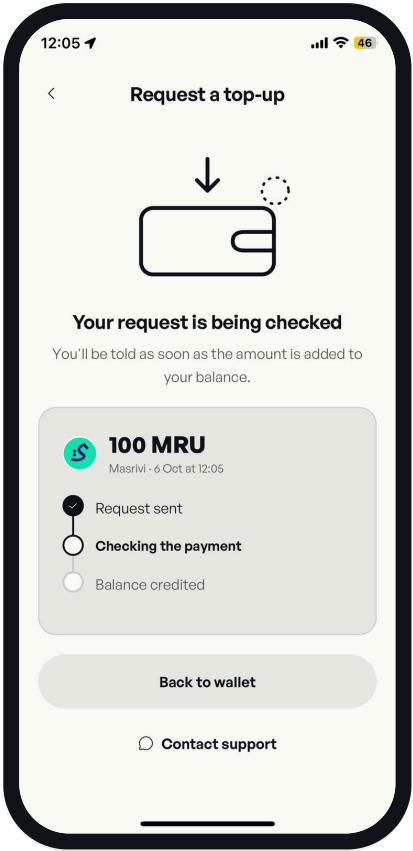
ÉTAPE 3 • PAYER

« Send exactly 100 MRU » vers le numéro de Kay pour cette application, avec un bouton Copy, le nom du compte et un rappel de faire une capture de la confirmation.



ÉTAPE 4 • PREUVE

Le numéro d'envoi (prérempli, modifiable si l'argent vient d'un autre téléphone) et la capture, depuis les photos ou l'appareil photo.



EN VÉRIFICATION

Demande envoyée, paiement en vérification, solde crédité, avec Back to wallet et Contact support.

LE CHAUFFEUR FOURNIT

POUR QUE L'OPÉRATEUR PUISSE

DANS LA CONSOLE

Montant exact

le rapprocher d'un seul transfert reçu

Recharges · Montant

Appli de paiement

vérifier le bon compte marchand

Recharges · Méthode de paiement

Numéro d'envoi

retrouver le transfert dans l'historique de l'appli

Recharges · Téléphone expéditeur

Capture

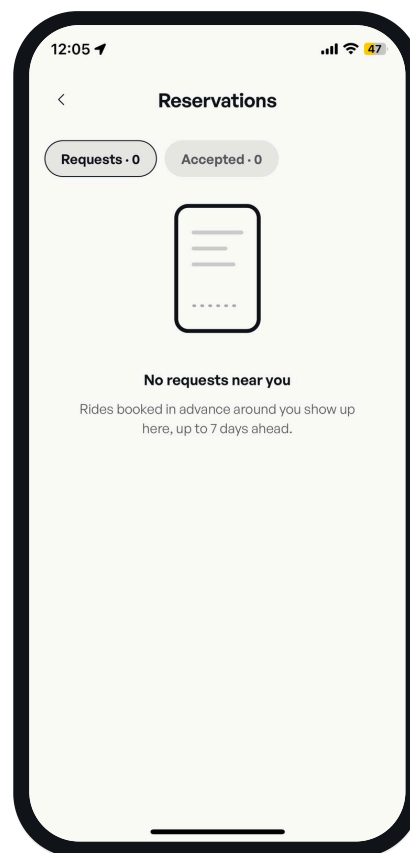
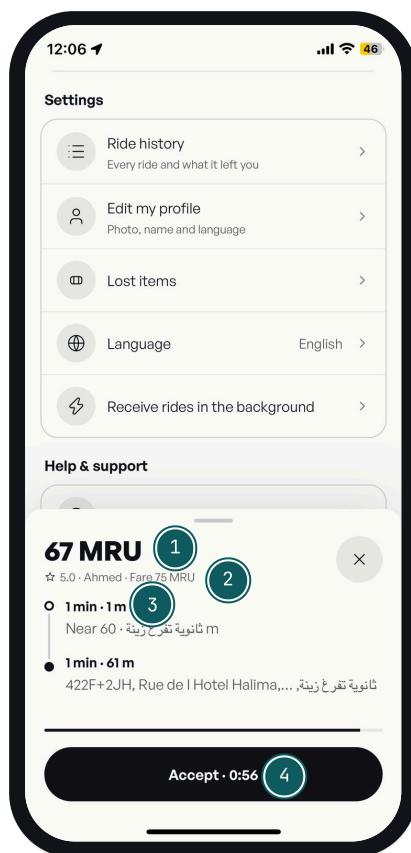
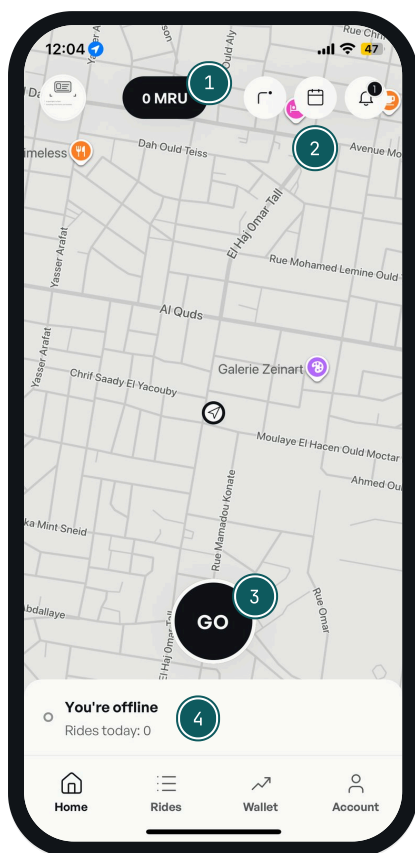
voir la confirmation avant d'approuver

Recharges · Voir la preuve

07

En ligne et rémunéré

Un grand bouton pour passer en ligne, et des demandes de course qui montrent ce que le chauffeur gagnera vraiment.



RÉSERVATIONS

Les réservations à l'avance près du chauffeur, jusqu'à 7 jours, réparties entre Requests et Accepted.

- 1 **Le solde sur la carte**
Le solde du portefeuille est toujours visible sur la carte d'accueil.
- 2 **Raccourcis**
Trajets interurbains, réservations et notifications.
- 3 **GO**
Un grand bouton pour passer en ligne.
- 4 **Statut**
« You're offline · Rides today: 0 ».

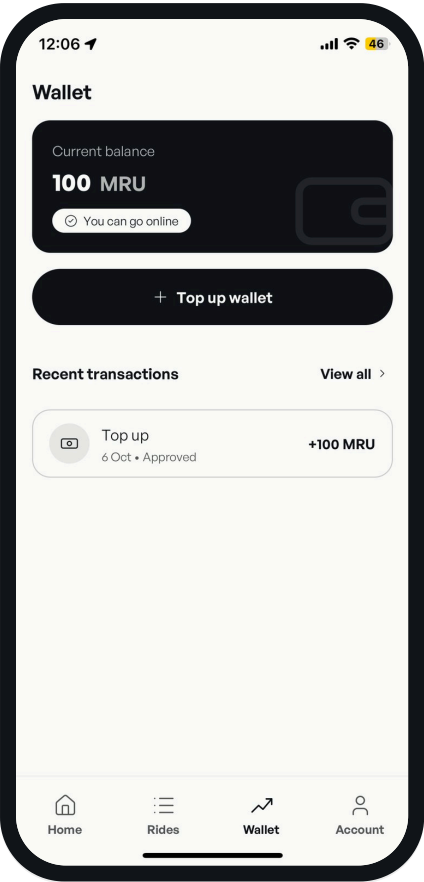
- 1 **Le gain net d'abord**
67 MRU, soit le tarif de 75 MRU moins les 8 MRU de commission de Kay.
- 2 **Qui et combien**
Note du passager (5,0), prénom et tarif complet.
- 3 **Distance jusqu'au passager et trajet**
Temps et distance de chaque étape, avec des adresses par repères.
- 4 **Offre minutée**
Accepter avec un compte à rebours visible (0:56) avant que la demande passe à un autre.

LES PROMOTIONS NE COÛTENT RIEN AUX CHAUFFEURS

Le passager de cette course test a vu 37 MRU après l'offre première course, mais l'offre faite au chauffeur repose sur le tarif complet de 75 MRU. Kay verse la différence sur le portefeuille, comme le promet l'écran Promotions (chapitre 13).

Un chauffeur, suivi de bout en bout

Les captures ont été faites le même matin : on peut suivre un chauffeur test à travers les produits en moins de dix minutes.



APPLI CHAUFFEUR • 12:06

Recharge de +100 MRU approuvée. Le solde est maintenant de 100 MRU.

HEURE	CE QUI S'EST PASSÉ	OÙ
12:01	S'inscrit avec son numéro de téléphone	Appli chauffeur → Utilisateurs
12:02	Photographie permis, assurance, carte grise, vignette et voiture	Appli chauffeur
12:04	Un opérateur approuve le dossier ; l'appli affiche « Approved. »	Console → Journal d'audit
12:05	Demande une recharge de 100 MRU via Masrivi, avec preuve	Appli chauffeur → Recharges
12:06	Recharge approuvée ; le portefeuille affiche 100 MRU	Console → Appli chauffeur
12:06	Première demande : 67 MRU net sur un tarif de 75 MRU	Appli chauffeur
12:09	Un opérateur le retrouve : Toyota Corolla, solde 100 MRU	Appli centre d'appels

LES MÊMES ÉVÉNEMENTS DANS LA CONSOLE

Utilisateurs • inscription 12:01						
Nom	Téléphone	Rôle	Statut	Date d'inscription	Actions	
Khalil	22242548647	Chauffeur	Actif	06/10/2026 12:01	Vérifier	

Journal d'audit • approbation 12:04					
Date	Acteur	Action	Résultat	Actions	
06/10/2026 12:08	Key Admin Super administrateur	Creation Administrateur POST /api/v1/admin/admins/admins/reset-password	Echec	Détails	
06/10/2026 12:04	Key Admin Super administrateur	Creation Chauffeur POST /api/v1/admin/drivers/drivers/approve	Echec	Détails	

Recharges • recharge 12:05						
Chauffeur	Montant	Méthode de paiement	Téléphone expéditeur	Date de demande	Statut	Actions
Khalil 22242548647	100 MRU	Masrivi	+22242548647	06/10/2026 12:05	Approuvé	Rembourser Voir la preuve Détails

CE QUE MONTRE LE SUIVI

Dans ce test, environ cinq minutes séparent l'inscription du moment où un chauffeur approuvé et approvisionné reçoit sa première demande. En production, ce délai dépend surtout de la rapidité des opérateurs à examiner dossiers et recharges. Les files et les alertes SLA de la console sont faites pour le garder court.

Trois

L'application centre d'appels

Tout le monde ne réserve pas par une application. Kay Call Center est un outil mobile pour les opérateurs. En trois onglets, ils réservent une course pour quelqu'un qui a appelé, rechargent un chauffeur qui a payé en espèces et inscrivent un nouveau chauffeur sur place.

Onglet 1 Course : réserver pour un appelant

Onglet 2 Recharge : recharger un chauffeur

Onglet 3 Nouveau chauffeur : inscrire sur place

08 Le chapitre 08 couvre les trois

12:08

Dispatch a ride [→]

Book a ride for a customer who phoned in

Caller phone

+222

Caller name (optional)

Enter the caller name

Promo or invitation code
If the caller mentions one

Ride type

Fixed destination Open

Pickup location
Carrefour Madrid

Destination
Tap the map below

Ride Recharge New driver

12:09

Recharge a driver

Driver's number

+222 42548647

Khalil
Toyota Corolla - 3234AC07

Balance 100 MRU

Amount

500 MRU 1000 MRU 2000 MRU

5000 MRU

Other amount

Payment method

Cash Bankily Masrivi Sedad

Choose the amount

Ride Recharge New driver

12:09

Register a driver

The whole file: the driver is approved right away

The driver

Driver's number

+222

Full name

Message language

العربية Français English

The car

Make Model

Toyota Corolla

Year Colour

2021 White

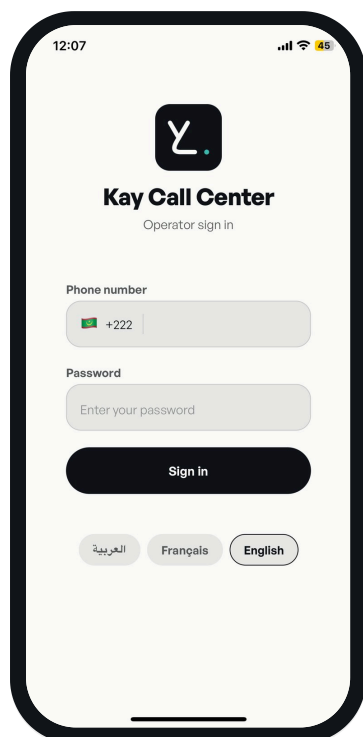
Register the driver

Ride Recharge New driver

08

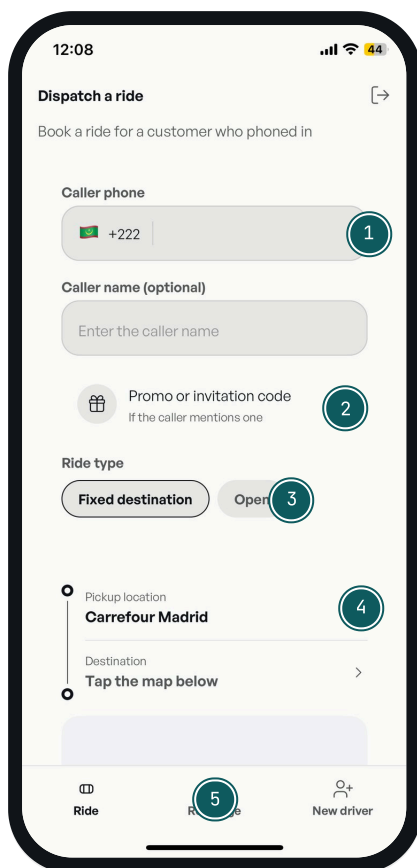
Une ligne téléphonique vers la place de marché

Les passagers qui appellent Kay sont pris en charge par un opérateur : le service touche aussi ceux qui n'installeront pas d'application.



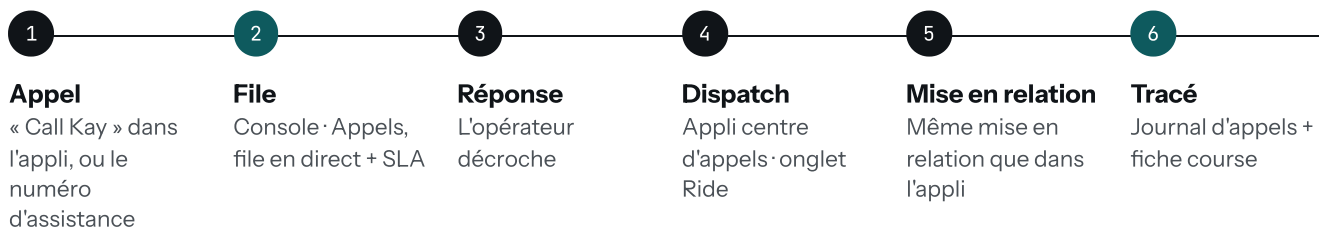
CONNEXION OPÉRATEUR

Appli réservée au personnel : numéro et mot de passe, en arabe, français ou anglais. Comptes créés dans la console avec le rôle Centre d'appels.



- 1 Téléphone de l'appelant**
Le passager est identifié par le numéro d'où il appelle ; son nom est facultatif.
- 2 Code promo ou d'invitation**
Replié, ouvert seulement « if the caller mentions one » : les appelants ont les mêmes offres que les utilisateurs de l'appli.
- 3 Type de course**
Destination fixe, ou Open pour les appelants qui l'indiqueront au chauffeur.
- 4 Prise en charge et destination**
Un repère (« Carrefour Madrid ») ou un geste sur la carte en dessous.
- 5 Trois onglets**
Ride, Recharge et New driver : les trois seules tâches d'un opérateur.

DÉROULEMENT D'UNE RÉSERVATION PAR TÉLÉPHONE



Les étapes en sarcelle se passent dans la console d'administration (chapitre 14). Les réservations par téléphone suivent la même mise en relation, la même tarification et les mêmes fiches que celles de l'appli : elles apparaissent dans *Courses*, *Commissions* et le tableau de bord comme toute autre course.

Recharger et inscrire des chauffeurs

Les deux tâches chauffeur lentes en libre-service (ajouter de l'argent et s'inscrire) peuvent se faire avec un opérateur, en personne ou par téléphone.

- 1 **Recherche par numéro**
Le chauffeur est retrouvé par son numéro. Ici, c'est Khalil, le même chauffeur test qu'en Partie II.
- 2 **Identité et solde**
Voiture et plaque pour confirmer la bonne personne, et le solde actuel (100 MRU).
- 3 **Des montants plus élevés**
Puces de 500 à 5 000 MRU, contre 100–300 dans l'appli chauffeur, pour qui recharge en gros.
- 4 **Espèces acceptées**
Cash, Bankily, Masrivi ou Sedad. Les espèces permettent aux chauffeurs sans mobile money de recharger chez Kay.

NOUVEAU CHAUFFEUR

« The whole file: the driver is approved right away. » Numéro, nom complet, langue des messages, puis marque, modèle, année, couleur et plaque.

	LIBRE-SERVICE (APPLI CHAUFFEUR)	ASSISTÉ (APPLI CENTRE D'APPELS)
Recharge	Transfert mobile money + preuve, créditée après examen	Saisie par un opérateur, espèces comprises, créditée aussitôt
Inscription	9 photos de documents, puis la file d'approbation	Infos chauffeur et voiture saisies, approuvé aussitôt
Contrôle	Vérification de la preuve dans <i>Recharges</i> , <i>Chauffeurs en attente</i>	Registre <i>Centre d'appel</i> avec le nom de l'opérateur sur chaque action

COMPROMIS

Les actions assistées sautent les contrôles du libre-service : la preuve de paiement et les photos de documents. La responsabilité passe à l'opérateur, car chaque recharge et inscription est enregistrée à son nom dans le registre *Centre d'appel* (chapitre 14), où les espèces se rapprochent par agent.

Quatre

La console d'administration

Ce que voit l'équipe d'exploitation : une console web qui vérifie les chauffeurs, supervise chaque course, transforme des courses payées en espèces en commission encaissable, finance les promotions, répond aux appels et contrôle qui peut faire quoi.

09 Piloter l'activité

11 Gérer tous les types de trajets

13 Développer la demande sans fuite de budget

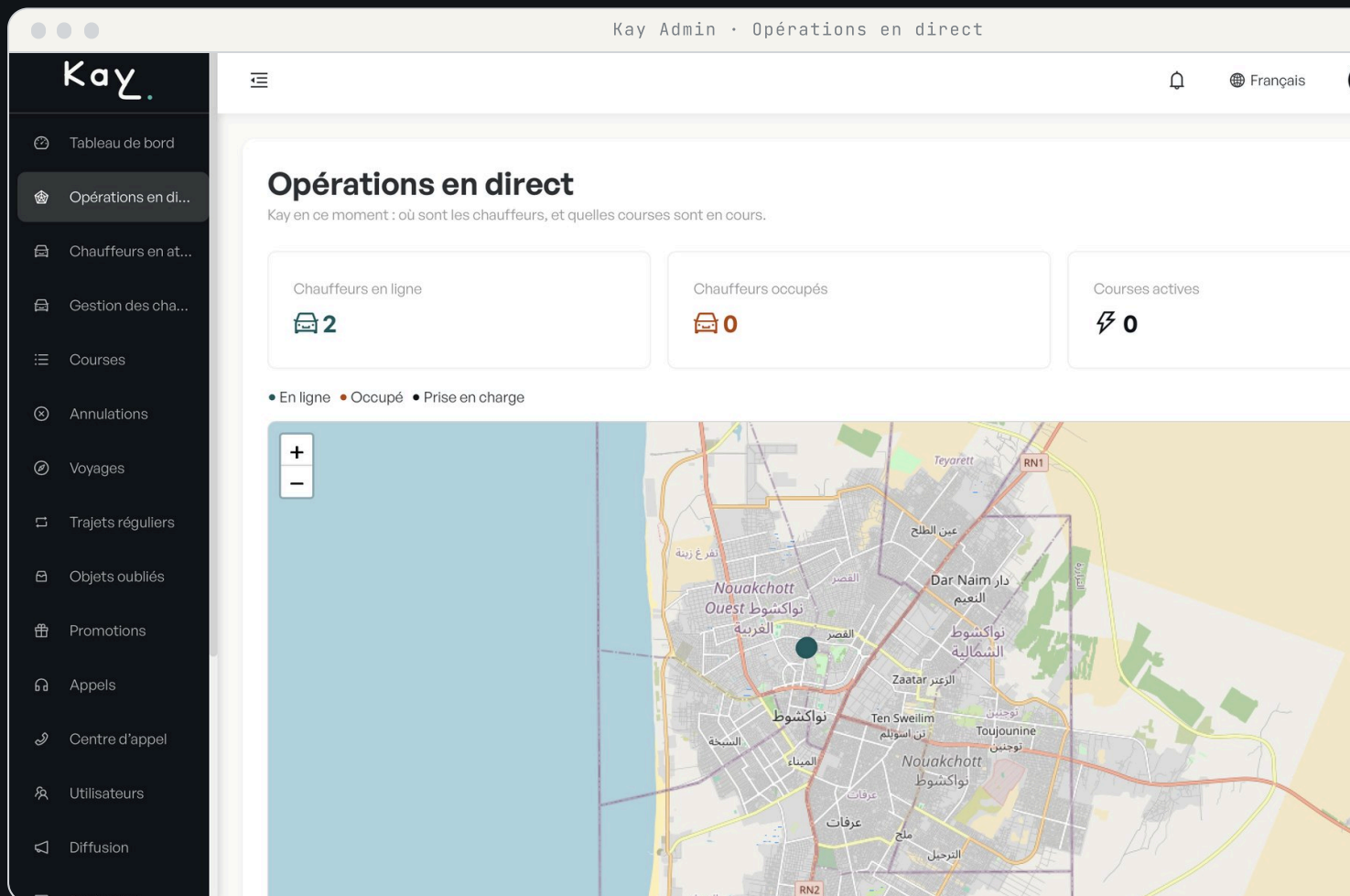
15 Changer les règles sans nouvelle version

10 Bâtir une offre de chauffeurs fiables

12 Faire payer la plateforme sur le cash

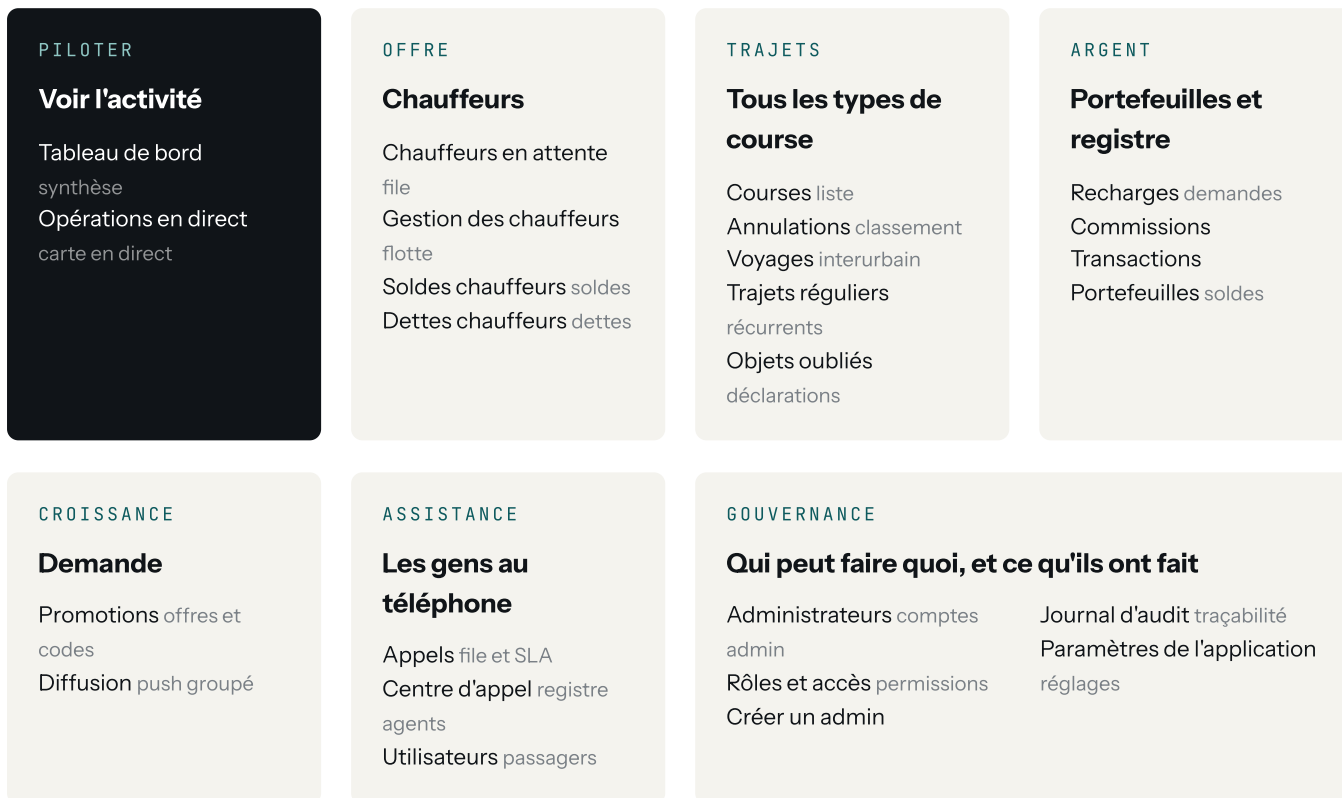
14 Aider ceux qui préfèrent appeler

16 Encadrer les accès et les comptes



Organiser la console autour du modèle d'exploitation

Plutôt que d'exposer des tables de base de données, la barre latérale suit la vie de l'activité : voir ce qui se passe, fournir des chauffeurs, gérer les trajets, faire circuler l'argent, développer la demande, aider les gens et encadrer les accès.



PRINCIPES DE DESIGN

Des motifs répétés sur chaque écran

Dire à quoi sert la page

Chaque page s'ouvre sur une phrase simple, par ex. « L'argent que les chauffeurs disent avoir envoyé. L'approbation crédite leur solde immédiatement. »

Liste → « Voir » → agir

Des tableaux avec recherche et filtres et une vue détaillée [Voir](#) cohérente. Les décisions se prennent sur la fiche complète, jamais depuis une ligne.

Un statut lisible d'un coup d'œil

Des pastilles de couleur : [Approuvé](#) [Suspendu](#) [Remboursée](#). Les actions destructrices sont soulignées en rouge.

Des garde-fous dans les textes

Les avertissements sont là où est le risque : « Ouvrez le dossier avant d'approuver », « vérifiez que l'assurance est valable au Sénégal et en Gambie ».

Chaque action est réversible

Suspendre ↔ réintégrer, bannir ↔ débannir, approuver ↔ rembourser, mettre en pause ↔ reprendre. Les erreurs se corrigent sans les développeurs.

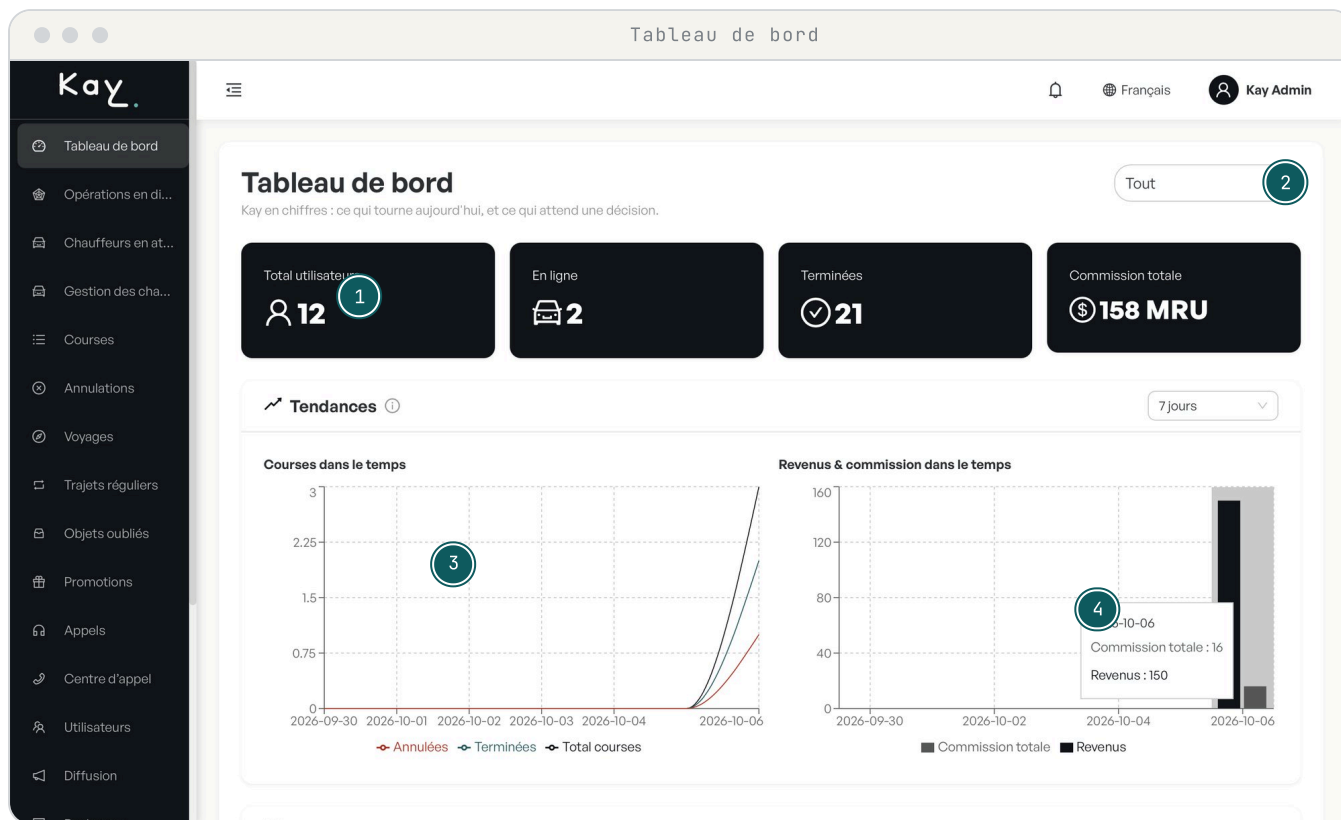
Tout exporter

Courses, utilisateurs, recharges et commissions s'exportent en CSV : la finance et les partenaires travaillent dans leurs propres outils.

09

Piloter l'activité

« Kay en chiffres : ce qui tourne aujourd'hui, et ce qui attend une décision. »



1 KPI principaux

Total utilisateurs, chauffeurs en ligne, courses terminées et commission totale en MRU.

2 Filtre de périmètre

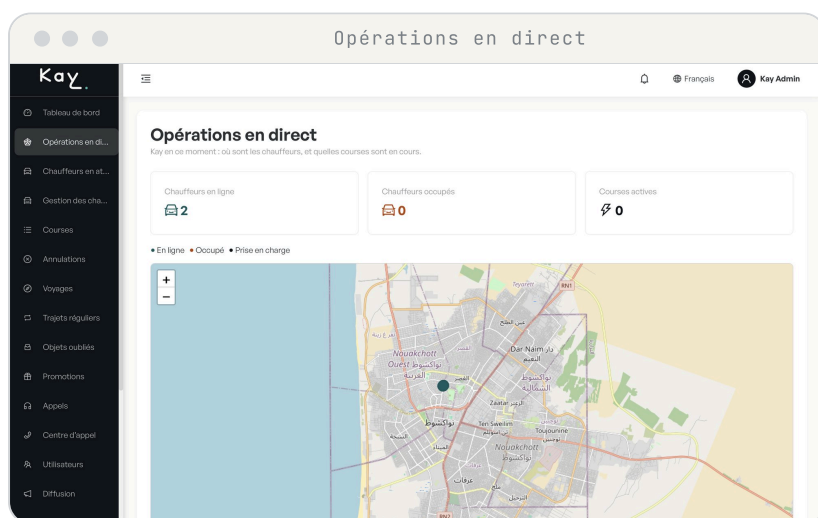
Bascule tout le tableau de bord entre toute l'activité et un seul segment.

3 Courses dans le temps

Terminées, annulées et total, sur 7 jours (ou plus).

4 Revenus et commission

Le tarif brut quotidien à côté de ce que Kay a réellement gardé, avec infobulles au survol.



Opérations en direct

Une carte en temps réel de Nouakchott montre où se trouve chaque chauffeur et quelles courses sont en cours, avec un code couleur **en ligne**, **occupé** ou **en prise en charge**.

Trois compteurs au-dessus de la carte (chauffeurs en ligne, chauffeurs occupés, courses actives) donnent aux dispatchers une lecture immédiate de l'offre face à la demande avant de zoomer sur un quartier.

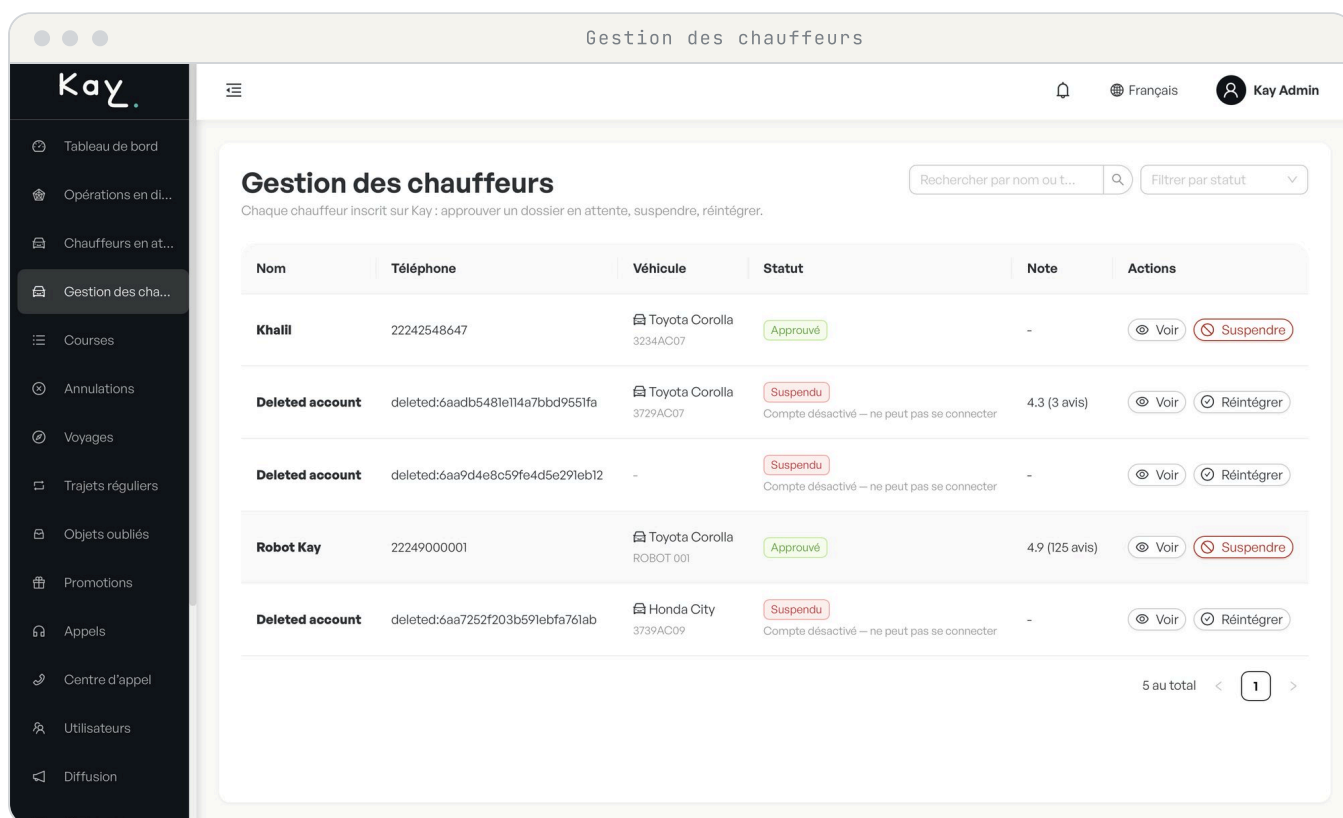
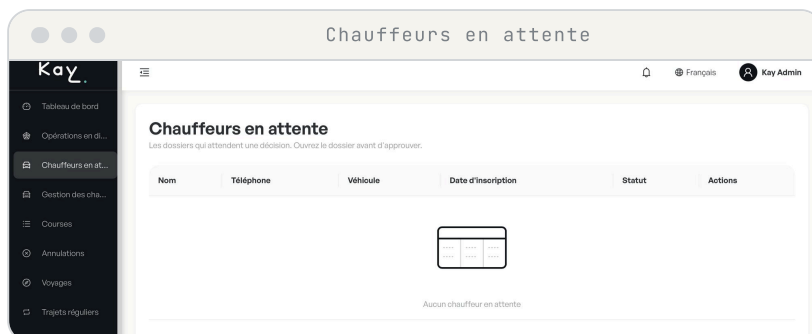
10

Bâtir une offre de chauffeurs fiables

De l'inscription à la suspension : chaque chauffeur passe par une décision humaine.

File d'attente

Les nouvelles candidatures arrivent dans *Chauffeurs en attente* avec nom, téléphone, véhicule et date d'inscription. Le sous-titre de la page fixe la règle : « **Ouvrez le dossier avant d'approuver.** » Pas d'approbation en masse : chaque chauffeur est examiné individuellement.



Gestion de la flotte

Tous les chauffeurs inscrits dans une seule liste avec véhicule, plaque, statut et note (ex. **4,9 sur 125 avis**). Les opérateurs peuvent **Suspendre** un chauffeur actif ou **Réintégrer** un chauffeur suspendu en un clic.

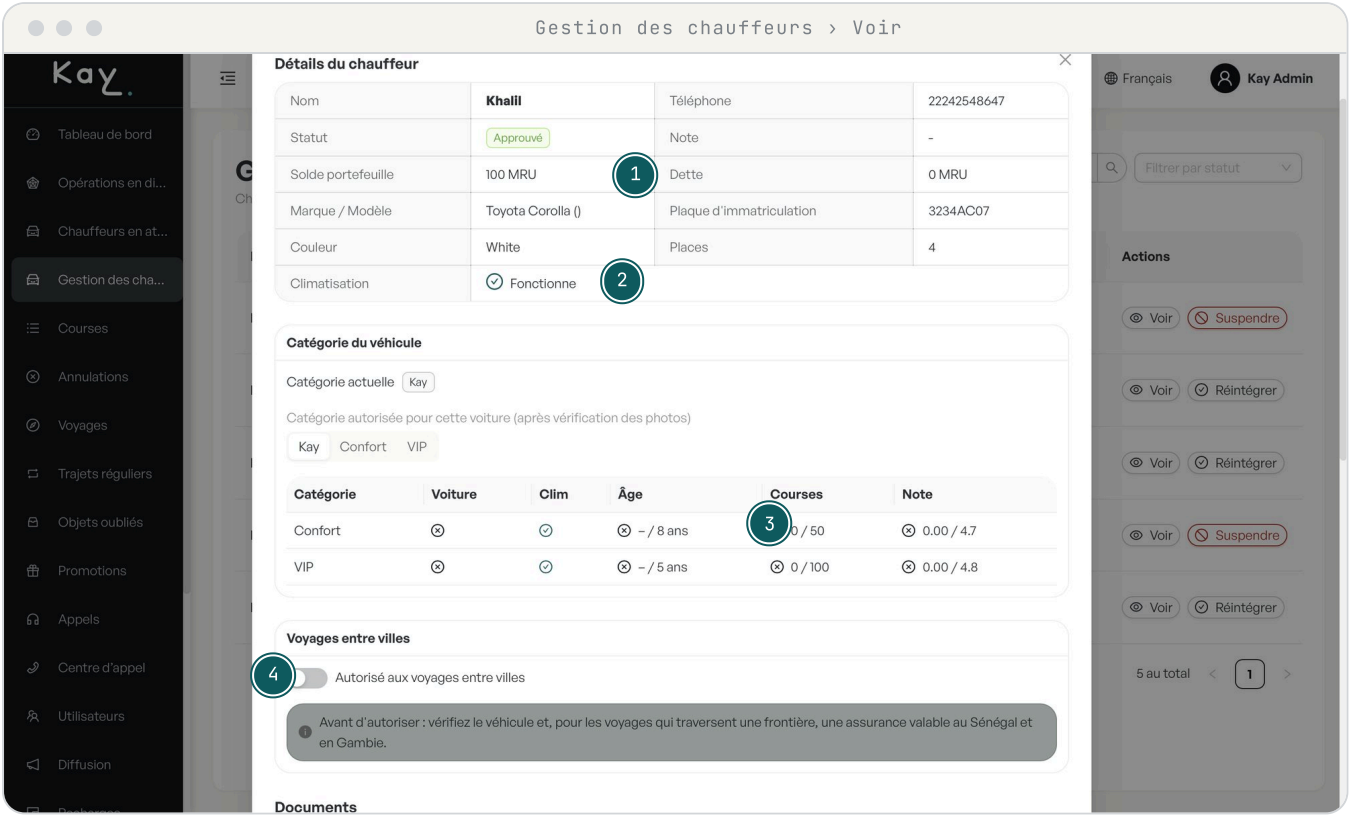
DÉTAIL DE DESIGN

Les comptes supprimés sont conservés comme fiches anonymisées (« Deleted account », « Account disabled, cannot log in ») plutôt qu'effacés : historique des courses, notes et traces financières restent intacts pour les audits.

La fiche chauffeur

Détails du chauffeur

Un seul écran réunit tout ce qu'il faut pour décider ce qu'un chauffeur peut faire : identité, portefeuille, véhicule, éligibilité aux catégories, autorisation interurbaine et documents.



- 1

Portefeuille et dette côte à côte
Le solde prépayé du chauffeur et toute dette en cours : les deux chiffres qui décident s'il peut continuer à prendre des courses.
- 2

Le véhicule
Marque, modèle, plaque, couleur, places, et si la climatisation fonctionne, ce qui compte sous le climat de Nouakchott.
- 3

Éligibilité aux catégories
La catégorie actuelle et une liste montrant quels critères de passage sont remplis.
- 4

Autorisation interurbaine
Désactivée par défaut ; l'activer affiche un avertissement pour vérifier le véhicule et l'assurance transfrontalière.

RÈGLES DE PASSAGE INSCRITES DANS L'INTERFACE

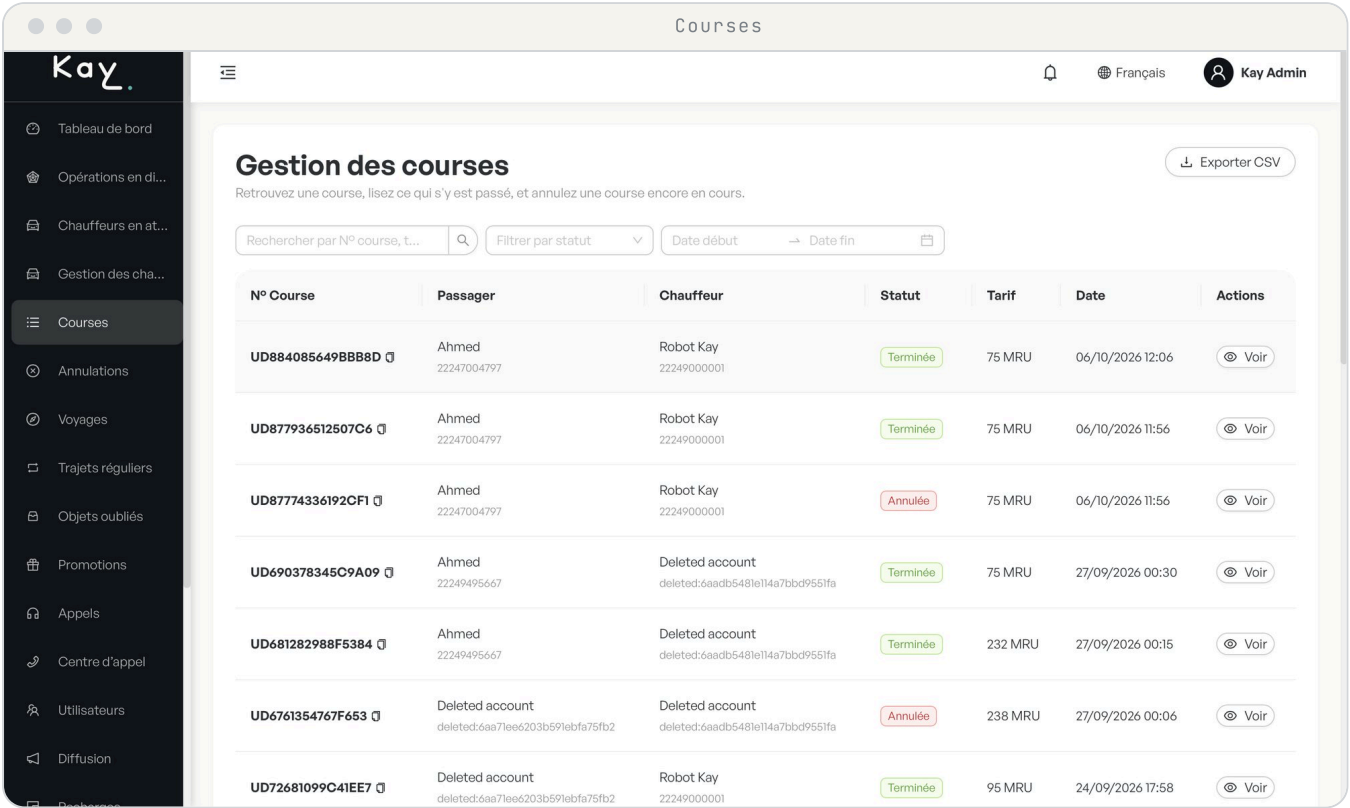
CATÉGORIE	CLIM	ÂGE	VOITURE	COURSES	NOTE
Kay			Catégorie d'entrée des chauffeurs approuvés		
Confort	Requise	≤ 8 ans		50	4,7
VIP	Requise	≤ 5 ans		100	4,8

La catégorie est accordée par un administrateur après vérification des photos. La liste transforme une opinion (« cette voiture est-elle assez haut de gamme ? ») en règles vérifiables et explicables aux chauffeurs.

11

Gérer tous les types de trajets

Retrouver n'importe quelle course, lire exactement ce qui s'est passé et intervenir tant qu'elle est en cours.



COURSES Chaque course avec son ID, passager, chauffeur, statut, tarif et heure. Recherche par numéro, filtre par statut ou période, export CSV.

La fiche course

Ouvrir une course affiche une fiche structurée sur laquelle l'assistance et la finance peuvent s'appuyer :

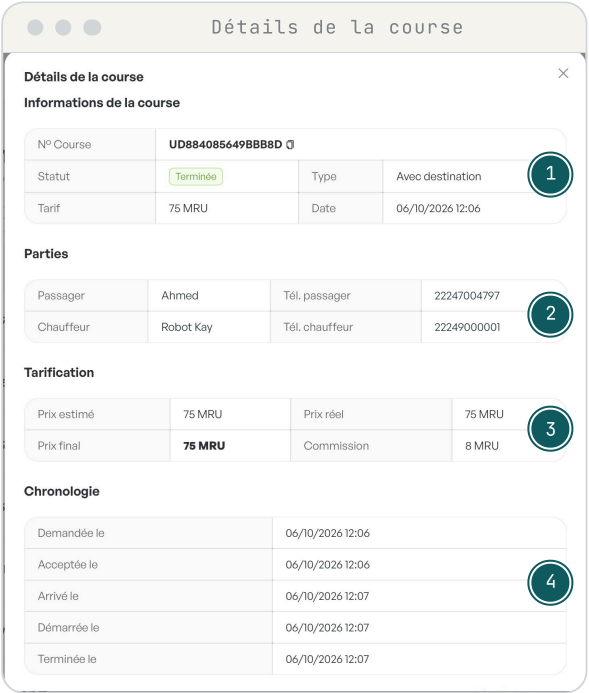
- 1

Infos de la course
ID, statut, type (ex. « avec destination »), tarif et date.
- 2

Les parties
Passager et chauffeur avec leurs numéros, prêts pour un appel.
- 3

Tarification
Prix estimé, réel et final, plus la commission gardée par Kay (8 MRU sur 75 MRU).
- 4

Chronologie
Horodatages de demande, acceptation, arrivée, début et fin, qui règlent la plupart des litiges en quelques secondes.



Les annulations

Annulations

Kay

Tableau de bord

Opérations en di...

Chauffeurs en at...

Gestion des cha...

Courses

Annulations

Voyages

Trajets réguliers

Objets oubliés

Annulations

Annulateurs fréquents — passagers et chauffeurs, classés par nombre d'annulations.

Passagers annuleurs

2

Chauffeurs annuleurs

1

Passagers

Chauffeurs

Nom	Téléphone	Annulations	Dernière annulation	Statut
Deleted account	deleted:6aa71ee6203b591ebfa75fb2	11	27/09/2026 00:07	Banni
Ahmed	22247004797	1	06/10/2026 11:56	Actif

1

Plutôt qu'un journal brut, les annulations s'affichent comme un **classement des annuleurs fréquents**, avec des onglets séparés pour passagers et chauffeurs et un compteur pour chaque groupe.

Chaque ligne montre le nombre, la dernière annulation et le statut du compte : l'équipe repère vite un schéma. Dans l'exemple, un compte à **11 annulations** a été banni.

Les objets oubliés

Objets oubliés

Kay

Tableau de bord

Opérations en di...

Chauffeurs en at...

Gestion des cha...

Courses

Annulations

Voyages

Trajets réguliers

Objets oubliés

Promotions

Appels

Objets oubliés

Objets signalés par les passagers après une course. Les signalements ouverts depuis plus de 48 h sont marqués 48 h+.

Tous les statuts

Signalé le	Course	Objet	Passager	Chauffeur	Statut	Actions
27/09/2026 00:39	UD72681099C41EE7	Clés	Deleted account deleted:6aa71ee6203b591ebfa75fb2	Robot Kay 22249000001 ROBOT 001	Signalé 48 h+	Mettre à jour
19/09/2026 13:19	UD72858818652C75	Clés	Deleted account deleted:6aa71ee6203b591ebfa75fb2	Deleted account deleted:6aad5481e114a7bbd9551fa 3729AC07	Introuvable	Mettre à jour
14/09/2026 15:52	UD944379812A0CC5	Clés	Deleted account deleted:6aa71ee6203b591ebfa75fb2	Robot Kay 22249000001 ROBOT 001	Annulé	—

3 au total 1

Les passagers signalent les objets laissés dans une voiture après une course. Chaque déclaration est liée à la course, au passager et au chauffeur, et suit des états clairs :

Signalé Introuvable Annulé .

Les déclarations ouvertes depuis plus de 48 heures reçoivent un signal 48 h+ , qui fait office d'alarme de niveau de service sans outil de tickets séparé.

Les trajets interurbains Voyages

Au-delà de la ville, les chauffeurs peuvent publier des trajets longue distance partagés entre Mauritanie, Sénégal et Gambie, avec des places vendues par étape.

La fiche traite un voyage comme un produit à part entière :

- **Itinéraire avec étapes** : ex. Dakar → Saint-Louis → Rosso → Mederdra, 440 km, avec le passage de frontière Mauritanie–Sénégal (Rosso) signalé.
- **Prix par place, par étape** : le chauffeur choisit les étapes qu'il dessert et fixe le prix de chacune.
- **Stock de places** : places vendues / disponibles (0 / 4).
- **Mode de prise en charge** : à domicile ou à un point de rendez-vous.
- **Conditions du trajet** : tabac, pause repas, clim, bagages, animaux et une option **réservée aux femmes**.
- **Qui l'a publié** et la commission prélevée par Kay.

GARDE-FOU

Seuls les chauffeurs dont le dossier a l'autorisation interurbaine activée peuvent publier des trajets, et les administrateurs peuvent annuler tout voyage programmé depuis ce panneau.

Voyages > détail

✕ dakar → mederdra Annuler le voyage

Le voyage

Trajet	dakar → mederdra
Arrêts	dakar → saint_louis → rosso → mederdra 440 km - Frontière Mauritanie-Sénégal (Rosso)
Départ	02/10/2026 01:10
Statut	Programmé
Chauffeur	Deleted account · deleted:6aadb5481e14a7bbd9551fa
Véhicule	Toyota Corolla Brown · 3729AC07
Places	0 / 4
Prix par place	saint_louis : non proposé rosso : non proposé mederdra : 300 000 MRU
Prise en charge	À domicile · Point de rendez-vous — Dak, Communauté rurale de Loul Sessène
Conditions du voyage	Tabac : Non-fumeur Repas : Arrêt pour manger Climatisation : Climatisation Bagages : Un bagage par personne Voyage réservé aux femmes : Réservé aux femmes Animaux : Animaux non acceptés
Publié par	Le chauffeur
Commission	0 MRU

Déroulé du voyage

Les trajets réguliers Trajets réguliers

Trajets réguliers

Les arrangements permanents des passagers (travail, école) : quels jours, à quelle heure, quel chauffeur, et les courses déjà créées.

Trajets actifs

Courses cette semaine

Sans chauffeur

Statut

Chauffeur

Passager

Statut

Chauffeur

Passager

Passager	Trajet	Jours	Heure	Chauffeur	Prochaine course	Courses créées	Statut	Actions

Aucun trajet régulier ne correspond à ces filtres.

Des arrangements permanents pour aller au travail ou à l'école : quels jours, à quelle heure, quel chauffeur, la prochaine course et le nombre de courses générées.

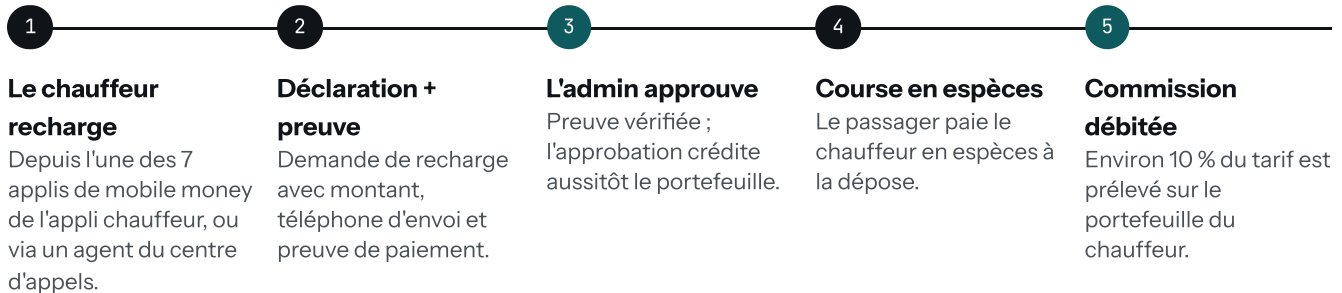
Le compteur « **sans chauffeur** » montre les trajets réguliers qui ont perdu leur chauffeur, pour les réattribuer avant qu'un passager ne reste à attendre.

12

Faire payer la plateforme sur les courses en espèces

Un portefeuille chauffeur prépayé transforme une économie du cash en un registre que Kay contrôle.

COMMENT CIRCULE L'ARGENT



PROMOTIONS

Kay finance chaque remise : le passager paie moins en espèces et **le portefeuille du chauffeur est crédité de la différence**. Les chauffeurs ne perdent jamais d'argent sur les promos.

MANQUES ET LITIGES

Si le portefeuille ne couvre pas une commission, le manque devient une **dette chauffeur**, et la **recharge suivante rembourse d'abord la dette**. Toute recharge ou commission peut être remboursée depuis la console.

Les recharges Recharges

Recharges

L'argent que les chauffeurs disent avoir envoyé. Approuver crédite leur solde immédiatement.

Rechercher par nom ou t... Statut App de paiement... Du Au Montant min Montant max

Chauffeur	Montant	Méthode de paiement	Téléphone expéditeur	Date de demande	Statut	Actions
Khalli 22242548647	100 MRU	Masrivi	+2242548647	06/10/2026 12:05	Approuvée	Rembourser Voir la preuve Détails
Deleted account deleted:6a6d54864714a7b0d955f9a	1200 MRU	Masrivi	+2242548647	27/09/2026 00:26	Approuvée	Rembourser Voir la preuve Détails
Deleted account deleted:6a6d54864714a7b0d955f9a	3000 MRU	Bankify Centre d'appel - taser	—	18/09/2026 23:13	Approuvée	Rembourser Détails
Deleted account deleted:6a6d54864714a7b0d955f9a	100 MRU	Sedid	+2242548647	18/09/2026 22:59	Remboursée	Voir la preuve Détails
Deleted account deleted:6a6d54864714a7b0d955f9a	100 MRU	Bankify	+2242548647	18/09/2026 21:04	Approuvée	Rembourser Voir la preuve Détails
Deleted account deleted:6a6d54864714a7b0d955f9a	100 MRU	Masrivi	+2242548647	16/09/2026 03:29	Approuvée	Rembourser Voir la preuve Détails

Total: 6 < 1 >

RECHARGES « L'argent que les chauffeurs disent avoir envoyé. L'approbation crédite leur solde immédiatement. » Chaque demande indique l'appli de paiement, le téléphone d'envoi et la date, avec des actions pour voir la preuve, le détail ou rembourser. Filtres par statut, appli de paiement, date et fourchette de montant.

Commissions

« Ce que Kay a prélevé sur chaque course terminée. Rembourser rend l'argent au chauffeur. »

Kay

Tableau de bord

Opérations en d...

Chauffeurs en at...

Gestion des cha...

Courses

Annulations

Voyages

Trajets réguliers

Objets oubliés

Promotions

Appels

Centre d'appel

Utilisateurs

Diffusion

Recharges

Commissions

Solides chauffeurs

Transactions

Portefeuilles

Journal d'audit

Commissions

Commissions

Ce que Kay a prélevé sur chaque course terminée. Rembourser rend l'argent au chauffeur.

Total des commissions

158 MRU

11 transactions correspondantes

Rechercher par nom ou t...

Du

Montant min

Montant max

Chauffeur	Commission	Course	Tarif de la course	Prélevé le	Statut	Actions
Robot Kay 22249000001	8 MRU	UD884085649BBB8D	75 MRU	06/10/2026 12:07	Prélevée	Rembourser Détails
Robot Kay 22249000001	8 MRU	UD877936512507C6	75 MRU	06/10/2026 11:57	Prélevée	Rembourser Détails
Deleted account deleted:saactb5481e114a7bbd9551fa	8 MRU	UD690378345C9A09	75 MRU	27/09/2026 00:33	Prélevée	Rembourser Détails
Deleted account deleted:saactb5481e114a7bbd9551fa	23 MRU	UD681282988F5384	232 MRU	27/09/2026 00:36	Prélevée	Rembourser Détails
Robot Kay 22249000001	10 MRU	UD72681099C41EE7	95 MRU	24/09/2026 17:59	Prélevée	Rembourser Détails
Deleted account deleted:saactb5481e114a7bbd9551fa	8 MRU	UD30918296DFD5D	75 MRU	20/09/2026 19:04	Prélevée Non-paiement signalé	Rembourser Détails
Robot Kay 22249000001	33 MRU	UD7549258391EE78	334 MRU	15/09/2026 12:32	Prélevée	Rembourser Détails
Robot Kay 22249000001	11 MRU	UD748158450BE26E	108 MRU	15/09/2026 12:21	Prélevée	Rembourser Détails

Un taux prévisible et explicable

Chaque ligne de commission renvoie à la course et à son tarif. Sur les courses affichées, la commission représente environ 10 % du tarif, arrondie au MRU près : facile à expliquer aux chauffeurs.

Les courses dont la commission n'a pas pu être prélevée portent

Non-paiement signalé

 à côté du statut normal

Prélevée

, pour que la finance assure le suivi.

COURSE	TARIF	COMMISSION	TAUX
UD884085649BBB8D	75 MRU	8 MRU	10,7 %
UD72681099C41EE7	95 MRU	10 MRU	10,5 %
UD748158450BE26E	108 MRU	11 MRU	10,2 %
UD681282988F5384	232 MRU	23 MRU	9,9 %
UD7549258391EE78	334 MRU	33 MRU	9,9 %

Chiffres relevés sur l'écran Commissions ci-dessus.

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Le modèle du portefeuille donne à Kay ce que les plateformes à paiement par carte obtiennent d'office : l'encaissement garanti de sa part, une piste d'audit complète et la possibilité de corriger une erreur par un remboursement, sans demander aux passagers de renoncer aux espèces.

Les soldes des chauffeurs

Soldes chauffeurs

« Ce que chaque chauffeur détient et doit. L'argent circule par les Recharges et les Commissions, pas ici. »

Portefeuilles > Soldes chauffeurs

Soldes chauffeurs

Ce que chaque chauffeur détient et doit. L'argent se déplace depuis Recharges et Commissions, pas ici.

Solde total

9 396 MRU

Dettes totale

0 MRU

Portefeuilles

5

Chauffeur	Solde	Dettes	Total rechargé	Total commissions	Actions
Robot Kay 22249000001	4935 MRU	—	5 000 MRU	119 MRU	Historique
Deleted account deleted:0a30b5481e11487bbd9551fa	4161 MRU	—	4 200 MRU	39 MRU	Historique
Deleted account deleted:0a30d4e8c59fe4d5e291eb12	200 MRU	—	200 MRU	0 MRU	Historique
Khalil 22242548647	100 MRU	—	100 MRU	0 MRU	Historique
Deleted account deleted:0a3725272030591ebfa761ab	0 MRU	—	0 MRU	0 MRU	Historique

Une vue en lecture seule de chaque portefeuille : solde actuel, dette, total des recharges et des commissions, avec un [Historique](#) par chauffeur. Les totaux en haut donnent à la finance la trésorerie de la plateforme d'un coup d'œil : **9 396 MRU** répartis sur **5 portefeuilles**, avec **0 MRU** de dette.

DÉTAIL DE DESIGN

Les soldes ne se modifient pas ici. Tout changement passe par une recharge, une commission ou un remboursement : chaque MRU d'un portefeuille remonte à un événement enregistré.

Les dettes des chauffeurs

Dettes chauffeurs

Portefeuilles > Dettes chauffeurs

Dettes des Chauffeurs

Une commission qui n'a pas pu être prélevée faute de solde. La prochaine recharge rembourse la dette en premier.

Chauffeur	Dettes	Solde portefeuille	Statut
Aucune dette de chauffeur			

« Une commission qui n'a pas pu être prélevée faute de solde suffisant. **La prochaine recharge rembourse d'abord la dette.** »

Les chauffeurs peuvent donc finir une course même avec un portefeuille vide, et Kay récupère quand même sa commission automatiquement, sans relance. L'état vide montre ici qu'aucune dette n'est en cours.

Le registre Transactions

« Chaque mouvement d'argent, pour tous les chauffeurs : recharges reçues, commissions et pénalités prélevées. »

Transactions

Transactions

Tous les mouvements d'argent, tous chauffeurs confondus : recharges reçues, commissions et pénalités prélevées.

Somme totale

4 912 MRU

Transactions

19

Toutes les apps

Tous les types

Tous les statuts

Date	Chauffeur	Type	App	Expéditeur	Montant	Statut	Actions
06/10/2026 12:07	Robot Kay 22249000001	Commission	—	—	-8 MRU	Approuvé	—
06/10/2026 12:05	Khaill 22242548647	Recharge	Masrivi	+22242548647	+100 MRU	Approuvé	Rembourser
06/10/2026 11:57	Robot Kay 22249000001	Commission	—	—	-8 MRU	Approuvé	—
27/09/2026 00:33	Deleted account deleted:6aadb5481e14a7bbd9551fa	Commission	—	—	-8 MRU	Approuvé	—
27/09/2026 00:26	Deleted account deleted:6aadb5481e14a7bbd9551fa	Recharge	Masrivi	+22242548647	+1200 MRU	Approuvé	Rembourser
27/09/2026 00:16	Deleted account deleted:6aadb5481e14a7bbd9551fa	Commission	—	—	-23 MRU	Approuvé	—

Un registre signé unique

Crédits et débits figurent dans une seule liste aux montants signés (+100 MRU de recharge, -8 MRU de commission), avec l'appli de paiement, le téléphone d'envoi et un statut. Des filtres par appli, type et statut affinent la liste. Les recharges se remboursent directement depuis la ligne.

L'en-tête totalise le flux net (**4 912 MRU** sur **19 transactions** dans cette vue), à comparer aux relevés de mobile money.

TYPE	SENS	ORIGINE
Recharge	+ crédit	Recharge approuvée (Bankily, Masrivi, Sedad)
Commission	- débit	Course terminée
Remboursement	+ crédit	Commission ou recharge remboursée
Pénalité	- débit	Pénalité prélevée

POURQUOI C'EST IMPORTANT

Recharges, commissions, soldes, dettes et registre sont cinq vues des mêmes événements. La finance peut rapprocher les comptes de mobile money de Kay sans rien exporter, et les exports CSV sont là pour le comptable.

13

Développer la demande sans fuite de budget

Des promotions avec des règles anti-abus intégrées, et des diffusions en un clic à tous les chauffeurs ou passagers.

- 1 **Interrupteur général**
Toutes les promotions peuvent être coupées instantanément.

- 2 **Jauge de budget**
Les dépenses du mois face à un **plafond mensuel de 50 000 MRU**. Une fois atteint, plus aucune promotion ne s'applique avant le mois suivant.

- 3 **Règles anti-abus**
Distance minimale de 1 km par course, et au plus 2 courses promo par paire chauffeur-passager sur 30 jours, contre la collusion.

- 4 **Offre première course**
50 % de remise, plafonnée à 100 MRU, valable 14 jours après l'inscription.

- 5 **Codes promo**
Remises fixes ou en pourcentage avec tarif minimum, validité, public, nombre d'utilisations, dépenses et commandes pause/modifier. Une liste « à surveiller » suit.

Notifications de diffusion

Diffusion

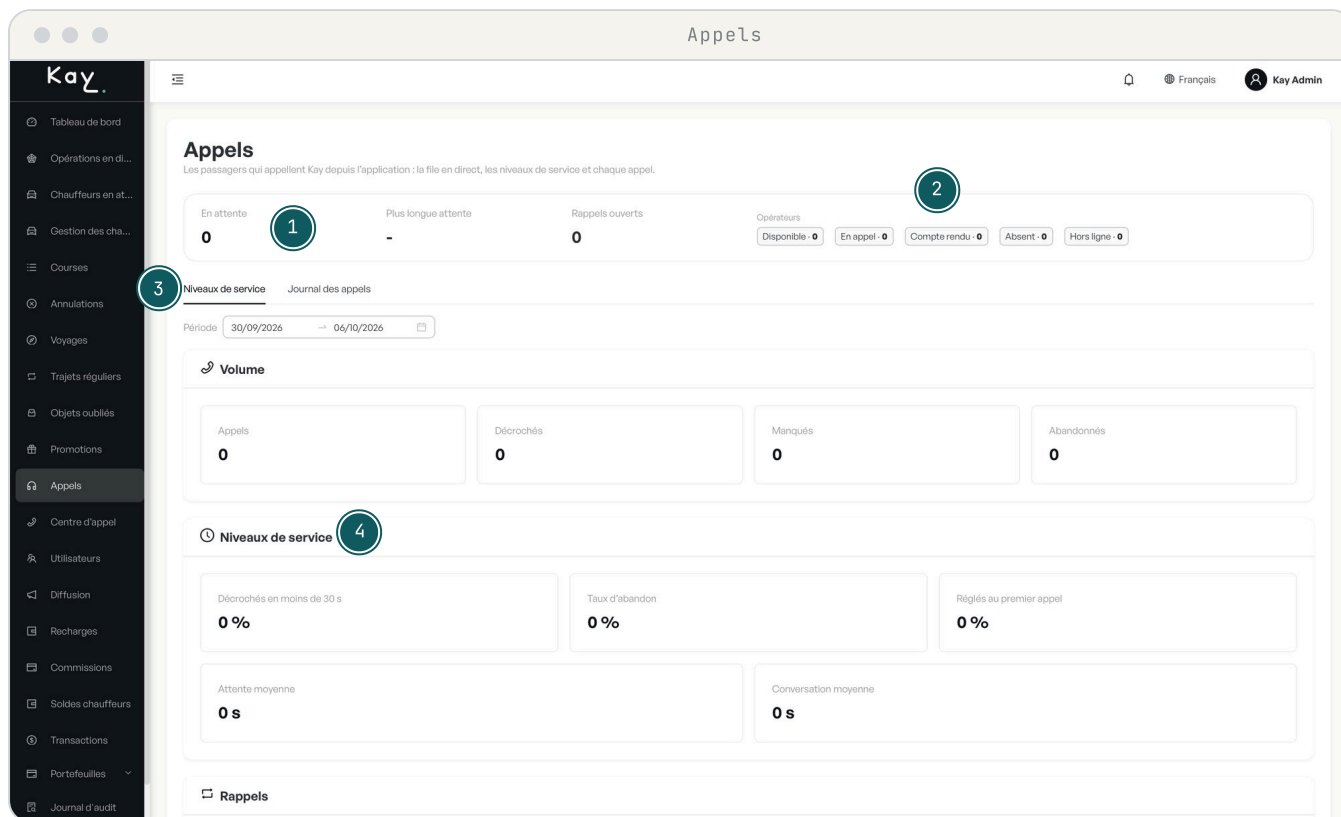
Envoyer une notification push à tous les chauffeurs ou à tous les passagers en une fois. Les opérateurs choisissent le segment et la langue dans laquelle ils écrivent (arabe ou français). Le texte d'aide précise que la langue **ne** restreint **pas** les destinataires, ce qui évite une erreur courante.

Des limites de caractères (120 pour le titre, 500 pour le message) gardent les messages lisibles sur un écran verrouillé.

14

Aider ceux qui préfèrent appeler

Un centre d'appels intégré avec file en direct, niveaux de service et suivi par opérateur.



1 File en direct

Passagers en attente, attente la plus longue et rappels ouverts pour les appels passés à Kay depuis l'appli.

2 Présence des opérateurs

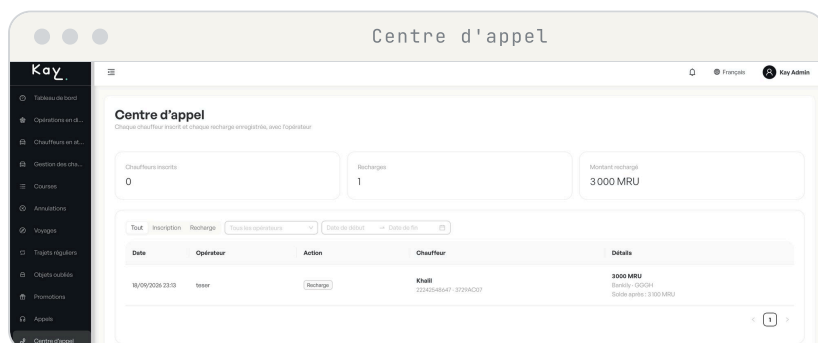
Disponible, en appel, post-appel, absent et hors ligne : les superviseurs voient la capacité d'un coup d'œil.

3 Niveaux de service et journal

Deux onglets pour toute période : les KPI, ou le journal complet des appels.

4 KPI du centre d'appels

Volume (répondus, manqués, abandonnés), % de réponse en moins de 30 s, taux d'abandon, résolution au premier appel, attente et durée moyennes, plus les rappels.



Registre des agents Centre d'appel

Les agents du centre d'appels inscrivent des chauffeurs et enregistrent des recharges depuis l'appli centre d'appels (chapitre 08). Chaque action est tracée avec le nom de l'opérateur, par exemple une recharge Bankily de 3 000 MRU avec le solde qui en résulte.

Des filtres par action, opérateur et date facilitent le rapprochement des espèces de chaque agent.

Changer les règles sans nouvelle version

Prix, catégories, portefeuilles, commissions et centre d'appels sont des réglages, pas du code.

Paramètres de l'application > Tarification

Paramètres de l'application

Version 6 · dernière modification 23/09/2026, 14:27:40

Tarification

Portefeuille

Commission

Recherche de chauffeur

Support

Intégration Chauffeur

Voyages entre villes

Trajets réguliers

Appels (Kay Voice)

§ Tarification

Paramètres de tarification des courses

Enregistrer

* Tarif de base

50

MRU

1

Payé sur chaque course, avant la distance.

* Prix par kilomètre

25

MRU/km

La plus grosse part du prix en ville.

Prix par minute

0

MRU/min

2

Compense les embouteillages. Laissez 0 pour ne facturer que la distance.

* Prix minimum

75

MRU

3

Aucune course ne descend en dessous, même très courte.

Une course de 6 km en 12 min : 200 MRU

4

Catégories de véhicules

Le prix standard multiplié, pour les chauffeurs qui remplissent ces conditions.

Confort

Activée

Multiplicateur de prix

1.3

x

Note minimale

4.7

1,3 × veut dire 30 % plus cher que le standard.

Courses minimum

50

Âge maximum de la voiture (ans)

8

Âge maximum de la voiture, en années.

VIP

Activée

Multiplicateur de prix

2.0

x

Note minimale

4.8

1,3 × veut dire 30 % plus cher que le standard.

Courses minimum

Âge maximum de la voiture (ans)

- 1

Prise en charge + prix au km
50 MRU sur chaque course, plus 25 MRU/km, l'essentiel d'un tarif en ville.
- 2

Prix à la minute
À 0 pour ne facturer que la distance ; à relever pour compenser les embouteillages.
- 3

Tarif minimum
Aucune course sous 75 MRU, même très courte.
- 4

Aperçu en direct
La page recalcule un tarif type pendant la saisie : « 6 km en 12 min : 200 MRU ».
- 5

Coefficients de catégorie
Confort et VIP multiplient le prix standard, avec leurs propres note minimale, nombre de courses et âge de voiture.

CE QUE COÛTE UNE COURSE DE 6 KM ET 12 MIN

CATÉGORIE	COEFFICIENT	TARIF
Key (standard)	× 1,0	200 MRU
Confort	× 1,3	260 MRU
VIP	× 2,0	400 MRU

Standard = 50 + 25 × 6 km + 0 × 12 min = 200 MRU (l'aperçu de la console). Les tarifs par catégorie appliquent les coefficients des réglages.

VERSIONNÉ

Les réglages sont versionnés (« Version 6 · dernière modification 23/09/2026 14:27 ») et chaque enregistrement figure au journal d'audit : un changement de prix a toujours un auteur et un horodatage.

Neuf groupes de réglages, une page

Tarification · Portefeuille · Commission · Recherche de chauffeurs · Assistance · Intégration des chauffeurs · Trajets interurbains · Trajets réguliers · Appels (Kay Voice). Chaque groupe a son bouton d'enregistrement, et les changements atteignent les applis après un cache de 5 minutes.

Réglages du centre d'appels Appels (Kay Voice)

Paramètres de l'application > Appels (Kay Voice)

Appels (Kay Voice) Enregistrer

Les passagers appellent Kay depuis l'application ; un opérateur répond dans l'application du centre d'appels.

Appels activés

☒ Non 1

Désactivé, le bouton « Appeler Kay » propose un rappel et WhatsApp.

Durée de sonnerie (secondes) 2

30

Sans réponse après ce délai, l'appel est manqué et un rappel est créé pour le passager.

Délai du compte rendu (secondes) 3

120

Après un appel, l'opérateur a ce temps pour noter le motif ; ensuite il revient disponible automatiquement.

Rappel promis sous (minutes) 4

60

Le délai annoncé au passager quand Kay le rappelle.

Appels en attente au maximum 5

20

Au-delà, un nouvel appel est refusé et un rappel est proposé.

Heures d'ouverture

Heure de Nouakchott (UTC). En dehors, le passager peut demander un rappel ou écrire sur WhatsApp.

Jour	Ouvert	08:00	→	20:00
Dimanche	☒	08:00	→	20:00
Lundi	☒	08:00	→	20:00
Mardi	☒	08:00	→	20:00
Mercredi	☒	08:00	→	20:00
Jeudi	☒	08:00	→	20:00
Vendredi	☒	09:00	→	14:00
Samedi	☒	09:00	→	14:00

6

Les paramètres sont mis en cache pendant 5 minutes

1 Coupure avec solution de repli
Appels coupés, le bouton « Call Kay » propose un rappel et WhatsApp : les passagers ont toujours un moyen de joindre Kay.

2 Sonnerie : 30 s
Un appel sans réponse est marqué manqué et un rappel est créé automatiquement.

3 Post-appel : 120 s
Après chaque appel, l'opérateur a deux minutes pour noter le motif, puis redevient disponible.

4 Rappel promis : 60 min
Le délai annoncé au passager, qui fixe une attente que l'équipe peut tenir.

5 File plafonnée : 20
Au-delà de 20 appels en attente, les nouveaux appelants se voient proposer un rappel plutôt qu'une attente sans fin.

6 Heures d'ouverture
Par jour, heure de Nouakchott : 08:00–20:00 du dimanche au jeudi, 09:00–14:00 vendredi et samedi. En dehors : rappel ou WhatsApp.

Encadrer les accès et les comptes

Qui peut se connecter, ce qu'ils ont le droit de faire, et ce qui s'est passé.

Comptes passagers Utilisateurs

Utilisateurs

Kay.

Tableau de bord

Opérations en di...

Chauffeurs en at...

Gestion des cha...

Courses

Annulations

Voyages

Trajets réguliers

Objets oubliés

Promotions

Appels

Centre d'appel

Utilisateurs

Diffusion

Recharges

Commissions

Gestion des utilisateurs

Les comptes passagers : consulter un compte, bloquer ou rétablir l'accès. Les chauffeurs se bloquent depuis Gestion des chauffeurs.

Rechercher par nom ou t...

Filter par rôle

Exporter CSV

Nom	Téléphone	Rôle	Statut	Date d'inscription	Actions
Khalli	22242548647	Chauffeur	Actif	06/10/2026 12:01	Voir
Ahmed	22247004797	Passager	Actif	06/10/2026 11:42	Voir Bannir
Hadenin	22232961855	Chauffeur	Actif	27/09/2026 00:27	Voir
Ahmed	22249495667	Passager	Actif	18/09/2026 22:17	Voir Bannir
Deleted account	deleted:6aadb5481e114a7bbd9551fa	Chauffeur	Banni	18/09/2026 22:03	Voir
Deleted account	deleted:6aa9d4e8c59fe4d5e29feb12	Chauffeur	Banni	15/09/2026 23:29	Voir
Kay Promo Test	22249004711	Passager	Actif	15/09/2026 12:20	Voir Bannir
Robot Kay	22249000001	Chauffeur	Actif	14/09/2026 13:26	Voir
Deleted account	deleted:6aa7252f203b591ebfa761ab	Chauffeur	Banni	13/09/2026 22:35	Voir
Deleted account	deleted:6aa71ee6203b591ebfa75fb2	Passager	Banni	13/09/2026 22:08	Voir Débannir

10 au total 1

UTILISATEURS Rechercher n'importe quel compte, bannir ou débannir des passagers, exporter en CSV. Les chauffeurs y figurent pour référence, mais se bloquent depuis *Gestion des chauffeurs* : chaque population a un seul endroit où elle est gérée.

Administrateurs et rôles Administrateurs · Rôles et accès

Paramètres > Administrateurs

Administrateurs

Qui peut se connecter à ce tableau de bord, et avec quels pouvoirs.

Tous les rôles

Tous les statuts

Rechercher nom ou télép...

Créer un admin

Nom	Téléphone	Rôle	Statut	Dernière connexion	Créé le	Actions
teser	22237394488	Centre d'appels	Actif	06/10/2026 12:08	18/09/2026	Changer le rôle Réinitialiser le mot de passe Désactiver
Kay Admin Vous	22239393939	Super administrateur	Actif	06/10/2026 12:10	13/09/2026	

2 au total 1

Accès par rôle

Cinq rôles, de **Super administrateur** à **Centre d'appels**, décident des zones que chaque membre de l'équipe peut ouvrir (voir page suivante).

Cycle de vie du compte

Changer de rôle, réinitialiser le mot de passe ou désactiver, avec dates de dernière connexion et de création pour repérer les comptes dormants.

Piste d'audit

Chaque action d'administration arrive dans le *Journal d'audit*, et les actions sur l'argent portent aussi le nom de l'opérateur.

Les rôles et leurs accès

Rôles et accès

Une matrice en lecture seule montrant quel rôle peut ouvrir quelle zone. L'accès est contrôlé côté serveur : masquer un élément de menu n'est pas la seule protection.

Paramètres > Rôles et accès

Quel rôle administrateur peut accéder à chaque zone. Le super-admin a un accès complet. Les zones universelles (tableau de bord, temps réel, profil) sont visibles par tous les administrateurs. L'accès est appliqué côté serveur — cette vue est en lecture seule.

Zone	Super administrateur	Opérations	Support	Finance	Centre d'appels
Tableau de bord Tous les admins Statistiques et graphiques	●	●	●	●	●
Temps réel Tous les admins Carte en direct : chauffeurs en ligne et courses actives	●	●	●	●	●
Chauffeurs Approuver, suspendre, réintégrer et gérer les chauffeurs	●	●	●	—	—
Courses Voir, envoyer et annuler des courses ; annulations	●	●	●	—	●
Utilisateurs Voir, bannir et réintégrer les passagers	●	●	●	—	—
Diffusion Envoyer des notifications push aux utilisateurs	●	●	●	—	—
Support Avis et évaluations, litiges	●	●	●	—	—
Appels (Kay Voice) Journal des appels, niveaux de service, file et opérateurs en direct	●	●	●	—	●
Finances Recharges, commissions et dettes des chauffeurs	●	—	—	●	—
Paramètres Paramètres de l'application et tarification	●	—	—	—	—
Admins et rôles Créer des admins et voir les accès par rôle	●	—	—	—	—
Journal d'audit Historique des actions administratives	●	—	—	—	—

Séparation des tâches

Finance est le seul rôle, avec le Super admin, à voir recharges, commissions et dettes, et il ne voit rien d'opérationnel. Opérations et Support ne touchent jamais à l'argent.

Moindre privilège

Les agents du **centre d'appels** n'ont que les courses et les appels. Réglages, comptes admin et journal d'audit sont réservés au **Super admin**.

Une vision commune

Le tableau de bord et la carte en direct sont ouverts à *tous les admins* : tout le monde travaille sur la même image.

Créer un administrateur

Créer un admin

Un formulaire court : nom complet, téléphone, mot de passe, langue préférée et un rôle obligatoire choisi parmi [Super administrateur](#) [Support](#) [Finance](#) [Opérations](#) [Centre d'appels](#) .

- Les numéros acceptent les formats mauritanien (222...) et sénégalais (221...).
- Les mots de passe font au moins 8 caractères, et **Kay ne les envoie jamais** : le créateur les remet en personne.
- « Le rôle décide de ce que la personne pourra faire » : pas de compte sans rôle.

Créer un admin

Créer un compte admin

Un nouvel accès au tableau de bord. Le rôle décide de ce que la personne pourra faire.

* Nom complet

Ex: Mohamed Ahmed

* Téléphone

Ex: 2220345678 ou 221771234567

* Mot de passe

Minimum 8 caractères

Kay ne l'envoie pas : transmettez-le vous-même à la personne.

Langue préférée

Français

* Rôle administrateur

Choisir un rôle

Super administrateur

Support

Finance

Opérations

Centre d'appels

Le journal d'audit

Journal d'audit

« Tout ce que les administrateurs ont fait, du plus récent au plus ancien. »

Journal d'audit

Méthode

Type de cible

Date de début → Date de fin

Exporter CSV

Tout ce que les administrateurs ont fait, du plus récent au plus ancien.

Date	Acteur	Action	Résultat	Actions
06/10/2026 12:08	Kay Admin Super administrateur	Création Administrateur POST /api/v1/admin/admins/adminid/reset-password	Effectué	Détails
06/10/2026 12:04	Kay Admin Super administrateur	Création Chauffeur POST /api/v1/admin/drivers/driverid/approve	Effectué	Détails
27/09/2026 00:38	Kay Admin Super administrateur	Création Annonce POST /api/v1/admin/broadcast	Effectué	Détails
24/09/2026 12:21	Kay Admin Super administrateur	Modification Chauffeur PATCH /api/v1/admin/drivers/driverid/vehicle-tier	Effectué	Détails
24/09/2026 12:21	Kay Admin Super administrateur	Modification Chauffeur PATCH /api/v1/admin/drivers/driverid/vehicle-tier	Effectué	Détails
24/09/2026 12:21	Kay Admin Super administrateur	Modification Chauffeur PATCH /api/v1/admin/drivers/driverid/vehicle-tier	Effectué	Détails
23/09/2026 19:23	Kay Admin Super administrateur	Modification - PATCH /api/v1/admin/voyages/drivers/driverid/voyages-approved	Effectué	Détails
23/09/2026 19:23	Kay Admin Super administrateur	Modification Chauffeur PATCH /api/v1/admin/drivers/driverid/vehicle-tier	Effectué	Détails
23/09/2026 19:23	Kay Admin Super administrateur	Modification Chauffeur PATCH /api/v1/admin/drivers/driverid/vehicle-tier	Effectué	Détails
23/09/2026 14:27	Kay Admin Super administrateur	Modification Paramètres PUT /api/v1/admin/settings	Effectué	Détails
22/09/2026 11:27	Kay Admin Super administrateur	Modification - PATCH /api/v1/admin/promotions/settings	Effectué	Détails

Chaque écriture, attribuée

Chaque entrée enregistre l'heure, **l'acteur et son rôle**, le type d'action (

Création

 ou

Modification

), la cible (chauffeur, administrateur, diffusion, réglages) et l'appel d'API exact derrière, ex. PATCH /drivers/:driverId/vehicle-tier.

Une colonne de résultat et une vue

Détails

 montrent si l'action a réussi et ce qui a changé.

Fait pour les enquêtes

- Filtrer par méthode HTTP, type de cible et période ; exporter en CSV.
- Les actions sensibles se retrouvent facilement : approbations de chauffeurs, passages de catégorie, autorisations interurbaines, diffusions, réinitialisations de mot de passe et changements de réglages.
- L'entrée « 23/09/2026 14:27 · Modification · Paramètres » correspond à la « Version 6 » de la page des réglages : un changement de prix remonte du réglage jusqu'à la personne qui l'a fait.

MAÎTRISE DES RISQUES

La confiance et la sécurité, intégrées au travail

RISQUE	CONTRÔLE DANS LA CONSOLE	OÙ
Chauffeurs non vérifiés	File d'approbation manuelle ; « ouvrir le dossier avant d'approuver » ; suspendre / réintégrer	Chauffeurs en attente, Gestion
Véhicules mal classés	Liste de règles pour Confort / VIP (clim, âge de la voiture, nombre de courses, note) et vérification photo	Détails du chauffeur
Responsabilité transfrontalière	Autorisation interurbaine désactivée par défaut, avec un avertissement d'assurance pour le Sénégal et la Gambie	Détails du chauffeur, Voyages
Fausse déclaration de recharge	Montant exact, appli de paiement, numéro d'envoi et capture recueillis dans l'appli chauffeur ; remboursements possibles	Recharges
Commission non encaissée	Débit du portefeuille prépayé ; les manques deviennent une dette, remboursée en premier par la recharge suivante	Commissions, Dettes chauffeurs
Abus de promos et collusion	Plafond mensuel, distance minimale, 2 courses promo max. par paire sur 30 jours, coupure générale	Promotions
Annuleurs en série	Classement des annuleurs avec bannir / débannir	Annulations, Utilisateurs
Sécurité des passagers	Lien de suivi en direct, contacts de confiance prévenus à chaque course, assistance Call et WhatsApp en course	Appli passager
Erreurs de tarif	Réglages versionnés avec aperçu du tarif en direct ; chaque changement tracé avec son auteur	Paramètres, Journal d'audit
Raccourcis assistés	Recharges instantanées par opérateur (espèces comprises) et inscriptions attribuées par opérateur dans le registre des agents	Appli centre d'appels, Centre d'appel
Abus internes	Cinq rôles contrôlés côté serveur (Finance est le seul rôle non super avec accès à l'argent), journal d'audit de chaque action, désactivation	Administrateurs, Journal d'audit

À RETENIR

1· Partir de la réalité locale des paiements

Un portefeuille chauffeur prépayé, alimenté par le mobile money local et débité à chaque course, permet à un marché du cash de tourner sur un modèle de plateforme.

3· Garder l'humain dans la boucle

Approbations, recharges et passages de catégorie restent manuels et réversibles, ce qui convient à un marché naissant où les relations comptent.

2· Inscrire les règles dans l'interface

Règles de catégorie, limites de promo et avertissements interurbains sont à l'écran : les opérateurs les appliquent toujours de la même façon.

4· Quatre produits, un seul système

Tarifs vus par les passagers, gains nets vus par les chauffeurs, réservations prises par téléphone et files de la console viennent des mêmes fiches et réglages : un changement dans la console atteint chaque appli.

Du premier geste d'un passager au dernier remboursement de commission, chaque étape chez Kay a un écran, une règle et une trace.

Kay.