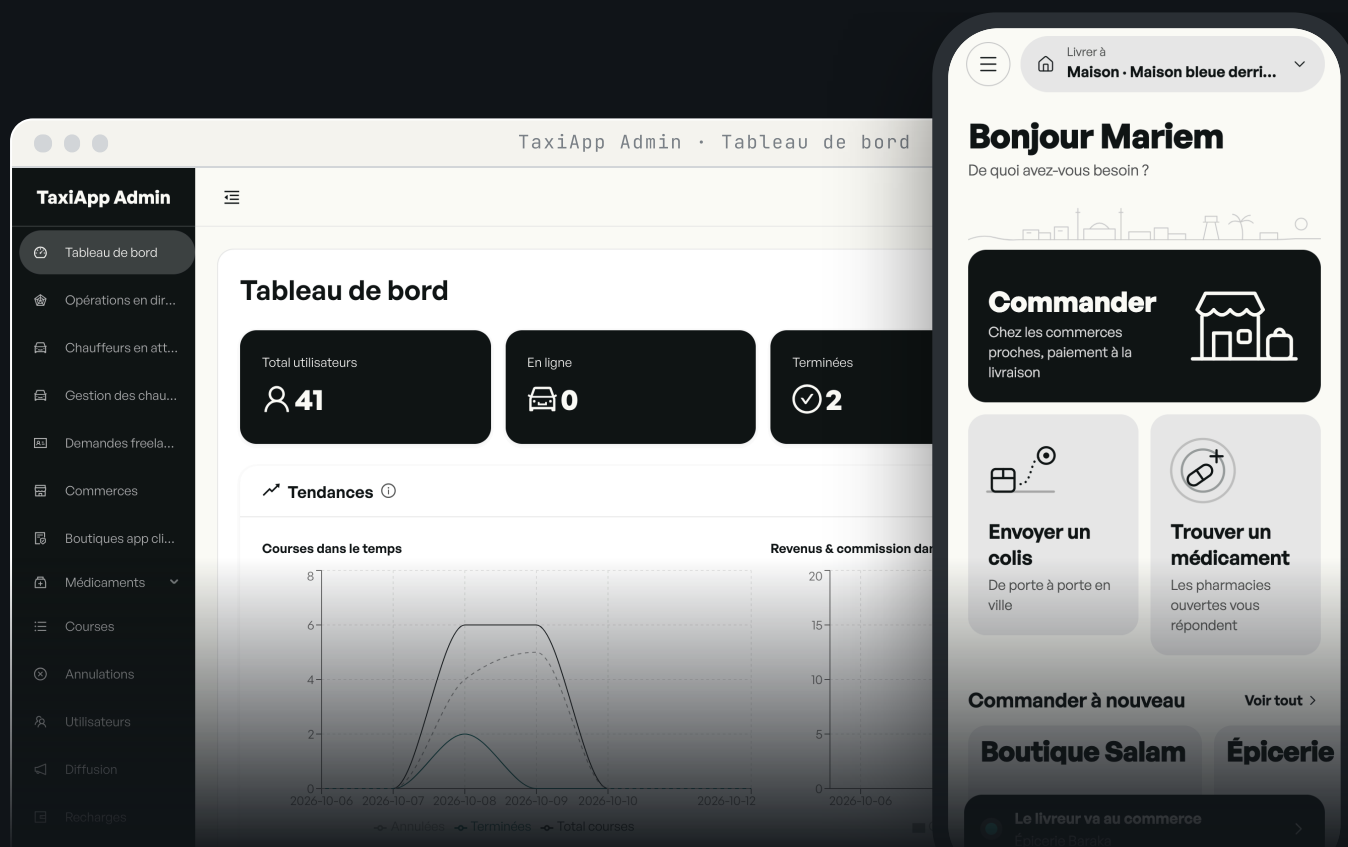


OPÉRATIONS DE LIVRAISON • NOUAKCHOTT

La livraison, pensée *pour* *une ville de repères.*

Comment l'application client, l'application commerçant, l'application livreur, l'application centre d'appels et la console d'administration de TaxiApp fonctionnent ensemble. Les clients commandent dans les commerces autour d'eux, envoient un colis à travers la ville ou trouvent un médicament dans les pharmacies ouvertes. Les commerçants gèrent leur stock depuis leur téléphone. Les livreurs livrent et sont payés en espèces. Une petite équipe d'exploitation garde la main sur les commerçants, les livreurs, l'argent et les règles.



PRODUIT

Applications client, commerçant, livreur et centre d'appels + console

SECTEUR

Livraison à la demande et commerce local

MARCHÉ

Nouakchott, Mauritanie

PÉRIMÈTRE

Commande, stock, dispatch, argent, assistance

APERÇU

Le produit derrière la livraison

Pour les clients, TaxiApp est une application qui apporte les choses à leur porte. Pour l'équipe d'exploitation, c'est *tout le reste* : des commerces à référencer, un stock à garder fiable, des livreurs à vérifier, de l'argent à rapprocher et des pharmacies à réveiller la nuit.

TaxiApp est une plateforme de livraison conçue pour Nouakchott. Elle fonctionne dans une ville où **les adresses sont des repères, pas des numéros de rue**, où l'on paie **en espèces** et où la plupart des commerces n'ont jamais utilisé de logiciel de stock.

Cette étude couvre les cinq produits, captures à l'appui. La **Partie I** suit un client dans l'application client, la **Partie II** un commerce dans l'application commerçant, la **Partie III** un livreur, la **Partie IV** un opérateur au téléphone, et la **Partie V** la console web qui pilote l'ensemble.

EN BREF

23 250

lieux nommés à Nouakchott : une épingle devient « près de la mosquée »

3

portes dans une seule application client : commander, envoyer, trouver un médicament

6

métiers, chacun avec son modèle de stock (209 produits prêts à l'emploi)

10%

de commission sur le livreur, prélevée sur un portefeuille prépayé

3

langues : arabe d'abord, français, anglais

5

rôles d'administration, avec accès contrôlé par le serveur

LE DÉFI

Six problèmes qu'un opérateur de livraison doit résoudre dans cette ville

01 • ADRESSES

Pas de numéros de rue

On dit « derrière la mosquée Ibn Abbas, porte bleue ». Le livreur doit trouver cette porte sans coup de fil.

02 • ESPÈCES

Payé à la porte

Le client paie le livreur en espèces : la part de la plateforme doit donc être récupérée ailleurs.

03 • STOCK

Des commerces sans logiciel

Épicier, pharmacien, vendeur de téléphones : chacun compte à sa façon, et beaucoup préfèrent toucher des images que taper.

04 • MÉDICAMENTS

Appeler les pharmacies une à une

Il faut téléphoner de pharmacie en pharmacie ; la nuit, seules celles de garde sont ouvertes.

05 • CONFIANCE

Vérifier chaque partie

Les commerces, les livreurs et leurs papiers doivent être contrôlés par une personne, et les photos de santé rester privées.

06 • ACCÈS

Ceux qui préfèrent appeler

Beaucoup de clients et de commerçants préfèrent téléphoner. Un opérateur doit pouvoir faire pour eux ce que font les applications.

Un

L'application client

Ce que voient les clients : une application trilingue construite autour d'une seule promesse, « *Tout Nouakchott, livré à votre porte.* » On se connecte avec un numéro de téléphone, puis trois portes : commander dans les commerces autour de soi, envoyer un colis à travers la ville, ou demander un médicament aux pharmacies ouvertes.

01 Première utilisation

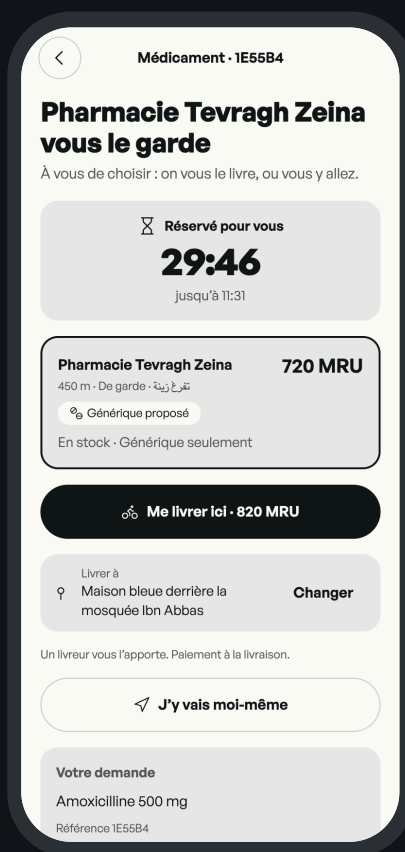
02 Commander dans un commerce

03 Envoyer un colis

04 Trouver un médicament

05 Des adresses faites de repères

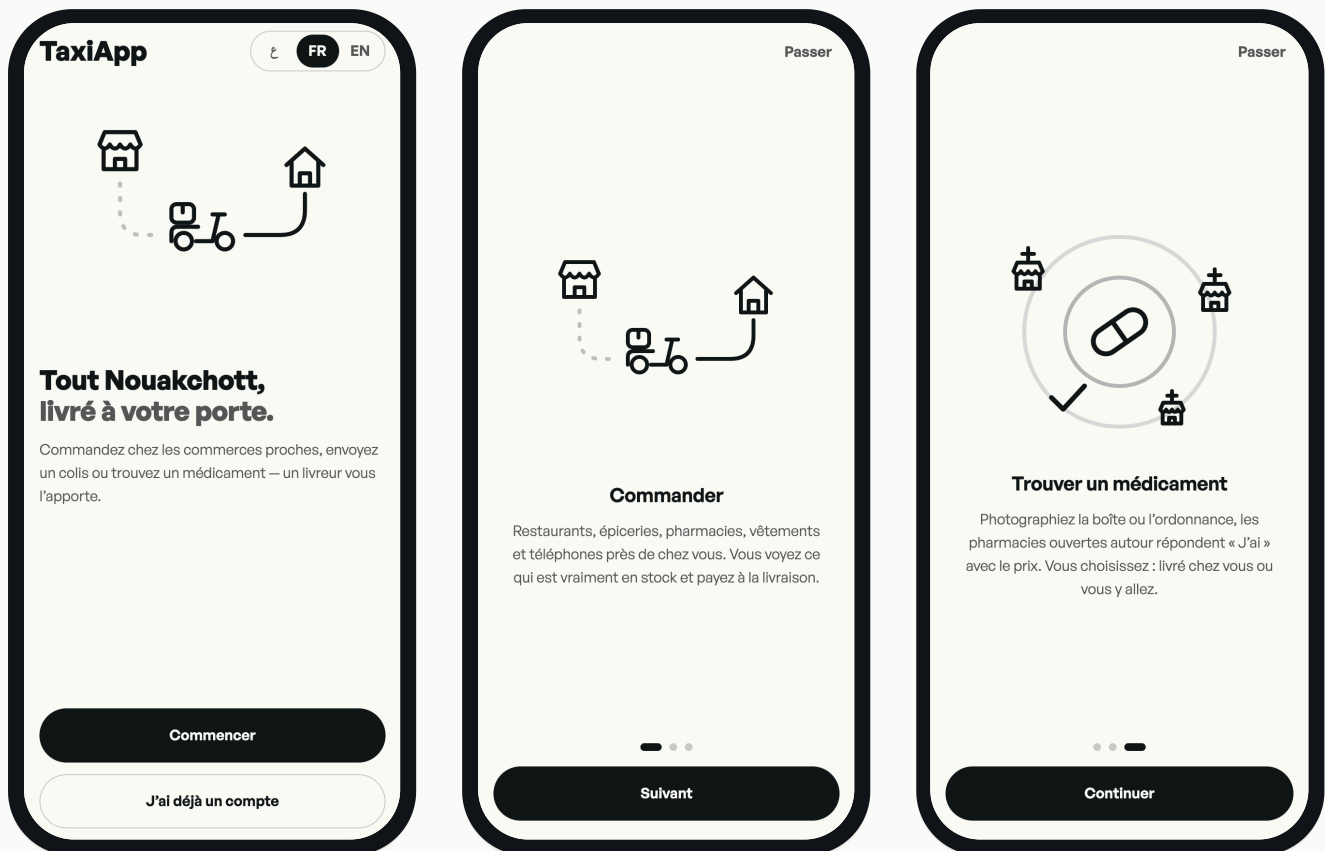
– L'arabe d'abord



01

Réussir la première minute

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



BIENVENUE

Sélecteur de langue (ع / FR / EN) en haut, la promesse « Tout Nouakchott, livré à votre porte. » et deux boutons : Commencer, J'ai déjà un compte.

INTRO 1 / 3 • COMMANDER

« Vous voyez ce qui est vraiment en stock et vous payez à la livraison. »
Les deux craintes d'une première commande, levées avant l'inscription.

INTRO 3 / 3 • MÉDICAMENT

« Photographiez la boîte ou l'ordonnance, les pharmacies ouvertes autour de vous répondent « J'ai » avec le prix. »

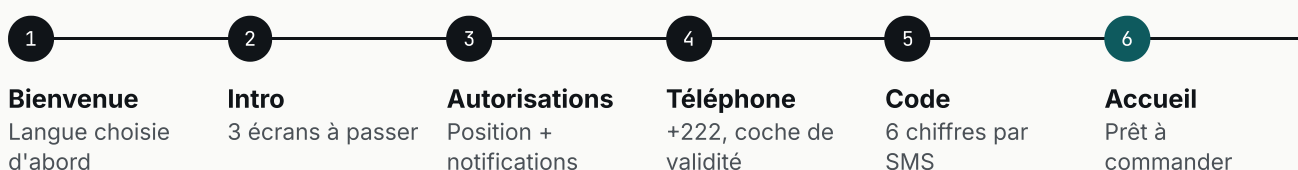
Trois portes, présentées une fois

Chaque écran d'intro correspond à une porte de l'accueil : commander, envoyer, médicament. Un nouveau client connaît toute l'application avant même de saisir son numéro, et « Passer » est toujours à un geste.

Un seul langage de dessin

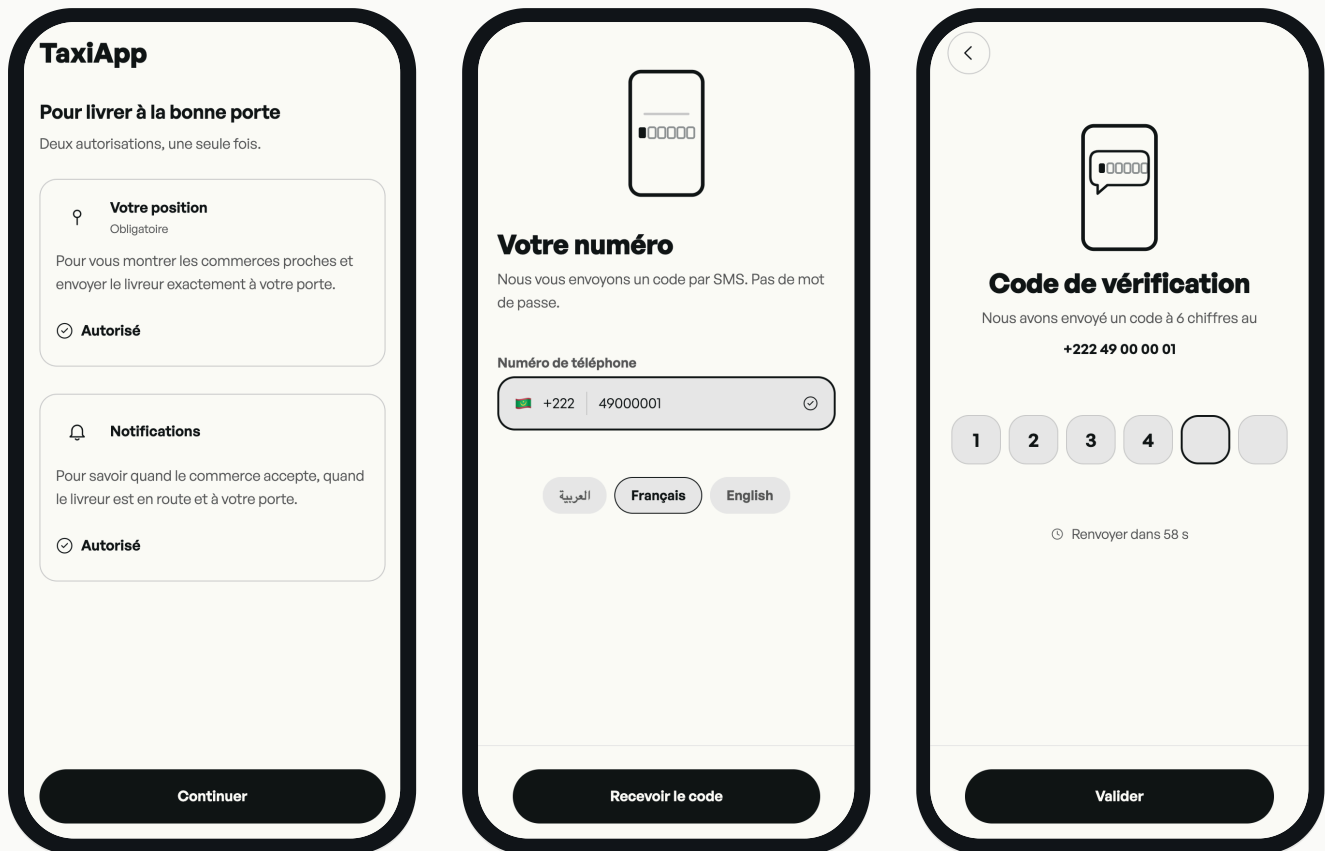
Des dessins au trait monochromes (un scooter qui va d'un commerce à une maison, un colis, une pilule), une seule encre sur fond porcelaine. L'application client, l'application commerçant et la console forment un seul produit.

PARCOURS DE PREMIÈRE UTILISATION



Autorisations et connexion

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



AUTORISATIONS

« Pour livrer à la bonne porte. »
Position (obligatoire) et notifications, chacune avec une raison en une ligne, demandées une seule fois.

CONNEXION PAR TÉLÉPHONE

« Nous vous envoyons un code par SMS. Pas de mot de passe. » Le numéro est vérifié pendant la saisie (préfixes des opérateurs mauritaniens).

VÉRIFICATION

Un code à 6 chiffres envoyé au +222 49 00 00 01, six grandes cases, un minuteur de renvoi (58 s) et Valider.

Le numéro comme identité

Pas d'e-mail, pas de mot de passe à oublier. Clients, commerçants, livreurs et opérateurs sont tous identifiés par leur numéro, que le livreur utilise aussi pour les appeler depuis la porte.

Une position avec une raison

La position est demandée « pour livrer à la bonne porte », les notifications « pour savoir quand le commerce accepte et que le livreur est en route ». La raison est la fonction que le client va utiliser.

0

mot de passe ou e-mail à créer

2

autorisations, chacune avec une raison en une ligne

6

chiffres, envoyés par SMS

3

langues, modifiables sur chaque écran

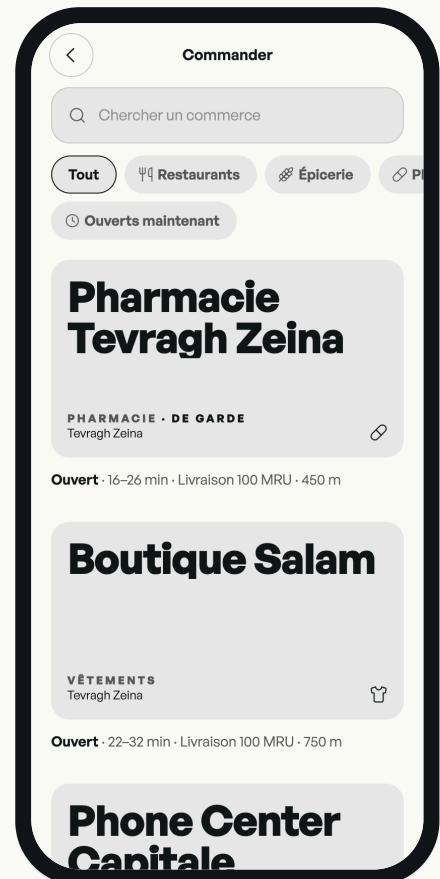
02

Commander dans les commerces autour de soi

Un vrai stock, des frais de livraison affichés avant le panier, et un paiement à la porte.



- Où livrer**
« Livrer à · Maison · Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas ». Le repère fait partie de l'adresse.
- Trois portes**
Commander (en noir, la porte principale), Envoyer un colis, Trouver un médicament.
- Commander à nouveau**
Boutique Salam, Épicerie Baraka : les commerces que le client utilise déjà, avec délai et frais.
- Pharmacies de garde**
« Ouvertes quand les autres ferment » : les pharmacies de garde, dans leur propre rangée.
- Commande en cours**
« Le livreur va au commerce · Épicerie Baraka » reste en bas jusqu'à la livraison.



COMMERCE

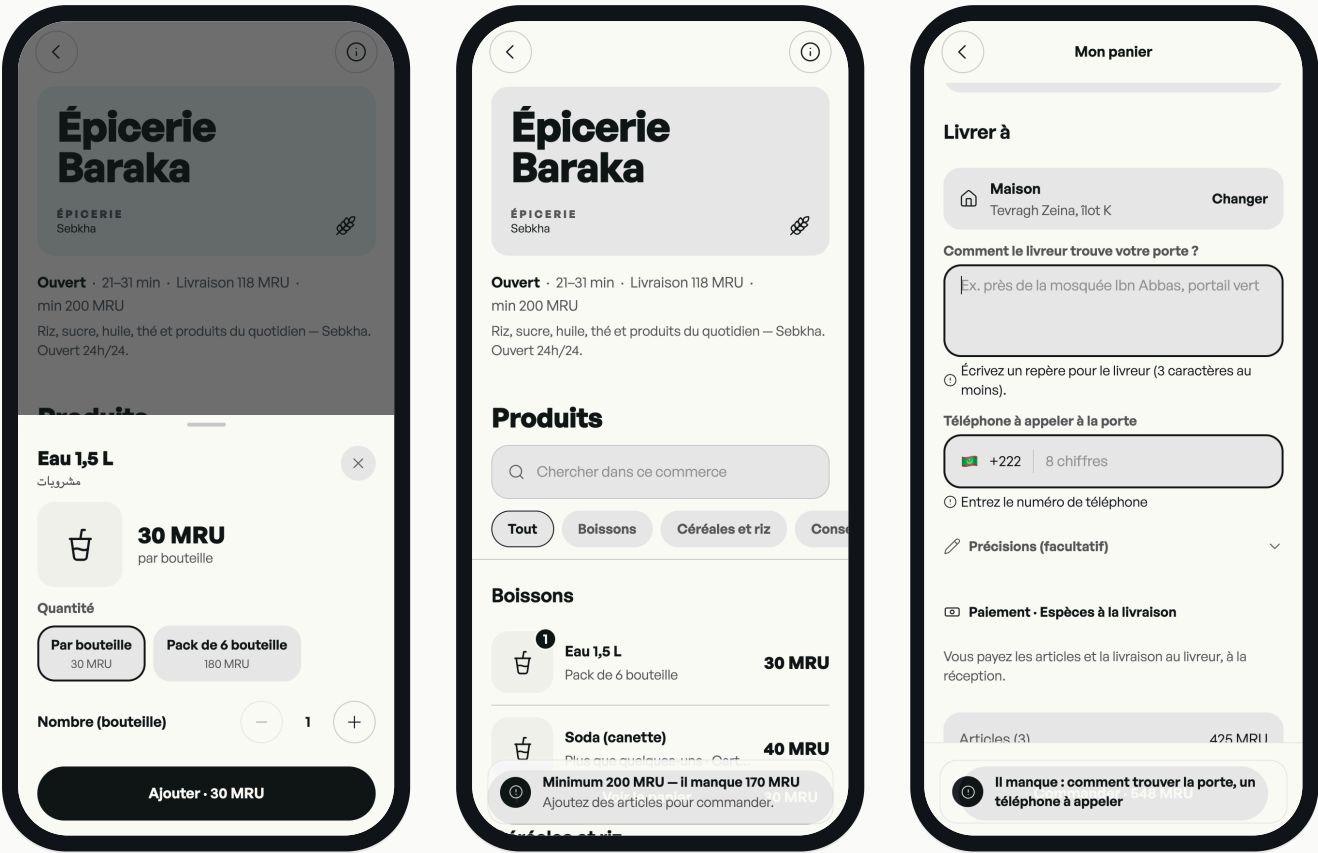
Filtres par métier et « Ouverts maintenant ». Sur chaque carte : état d'ouverture, 16-26 min, frais de 100 MRU, 450 m. Les pharmacies de garde portent « De garde ».

DÉTAIL DE DESIGN

La distance et les frais de livraison figurent sur chaque carte de commerce, avant tout ajout au panier : Pharmacie Tevragh Zeina 450 m · 100 MRU, Épicerie Baraka 2,1 km · 118 MRU. Le client connaît le coût du trajet avant de choisir le commerce.

Un commerce, un panier, un paiement guidé

Les produits viennent du stock du commerce. Rien dans le panier n'est une surprise, et rien de manquant n'est laissé sans explication.



PRODUIT

« Eau 1,5 L · 30 MRU par bouteille ». Le client choisit la bouteille (30 MRU) ou le pack de 6 du commerce (180 MRU) : le pack est propre au commerce.

MINIMUM DU COMMERCE

Un article à 30 MRU, barre du panier touchée : « Minimum 200 MRU — il manque 170 MRU · Ajoutez des articles pour commander. » Pas de bouton grisé muet.

PAIEMENT GUIDÉ

Repère et téléphone effacés, Commander touché : les deux champs sont entourés et un seul message indique « Il manque : comment trouver la porte, un téléphone à appeler ».

Des valeurs par défaut partout

Le paiement s'ouvre déjà rempli : l'adresse actuelle, son repère (« Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas »), le téléphone du client et le seul mode de paiement accepté par le commerce (indiqué, pas à choisir). La note pour le commerce est repliée sous « Précisions (facultatif) ».

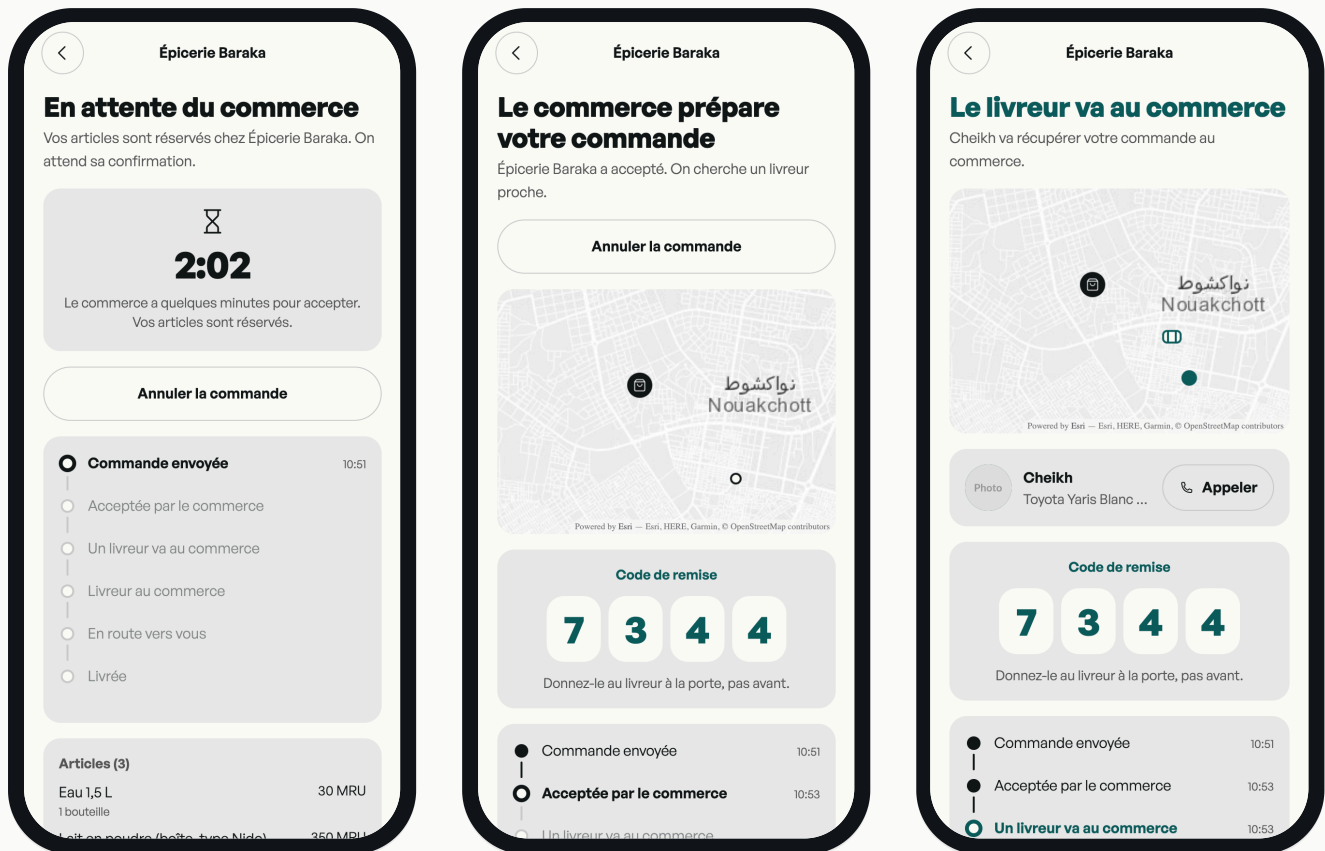
LE PANIER DANS LES CAPTURES

LIGNE	MRU
Eau 1,5 L · Riz long parfumé · Lait en poudre	425
Livraison (2,9 km)	123
Total, espèces à la livraison	548

Livraison = 50 MRU de base + 25 MRU/km, minimum 100 MRU : $50 + 2,9 \times 25 = 122,5 \rightarrow 123$ MRU. Les deux valeurs sont des réglages d'administration.

De « envoyée » à la porte

Un seul écran suit la commande à travers le commerce et le livreur, avec le code qui la clôt.



EN ATTENTE DU COMMERCE

« Vos articles sont réservés chez Épicerie Baraka. » Un compte à rebours de 2:02 : le commerce a 3 minutes pour accepter, et le client peut encore annuler.

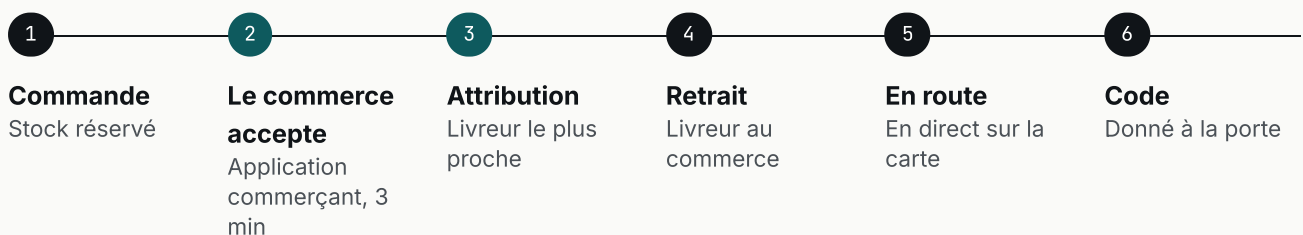
DU PANIER À LA PORTE

COMMERCE ACCEPTÉ

« Le commerce prépare votre commande ... On cherche un livreur proche. » Le code de remise 7 3 4 4 apparaît : « Donnez-le au livreur à la porte, pas avant. »

LIVREUR EN ROUTE

« Cheikh va récupérer votre commande au commerce. » Fiche du livreur avec voiture et plaque (Toyota Yaris · NKC2001) et un bouton Appeler.



Les étapes en teal se déroulent dans d'autres produits : l'application commerçant (chapitre 07) et l'application livreur (chapitre 12). Tous lisent le même enregistrement de commande : l'écran du client avance dès que le commerce ou le livreur touche son écran.

POURQUOI UN CODE

L'argent change de main à la porte. Le code à 4 chiffres prouve que la bonne personne a reçu la marchandise : un statut « livré » ne peut jamais être déclaré depuis la rue.

03

Envoyer un colis en trois courtes étapes

D'où, vers où, et quoi. Le prix est affiché avant l'envoi.

Envoyer un colis

Étape 1 sur 3

D'où ? Vers où ? Quoi ?

D'où ?

Maison

Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas

Modifier

Votre adresse actuelle. Changez-la si le colis part d'ailleurs.

Remis par

Mariam Cliente · +222 ...

Modifier

Continuer

ÉTAPE 1 · D'OÙ ?

L'adresse actuelle est le point de retrait par défaut, et « Remis par · Mariem Cliente » est le client. Deux valeurs par défaut, un seul Continuer.

Envoyer un colis

Étape 2 sur 3

✓ D'où ? Vers où ? Quoi ?

Vers où ?

SAAD

Portail vert à côté de SAAD

Modifier

Destinataire

Nom du destinataire

Ahmed Vall

Téléphone du destinataire

+222 36000002

Le destinataire reçoit le code de remise et le lien de suivi par WhatsApp.

Continuer

ÉTAPE 2 · VERS OÙ ?

Destination « SAAD · Portail vert à côté de SAAD », destinataire Ahmed Vall +222 36 00 00 02. Le destinataire reçoit le code et le lien de suivi par WhatsApp.

Envoyer un colis

Étape 3 sur 3

✓ D'où ? ✓ Vers où ? Quoi ?

Qu'envoyez-vous ?

Documents

Nourriture

Vêtements

Électronique

Clés

Colis

Autre

Taille

Petit

Moyen

Grand

Ajouter une photo (facultatif)

Qui paie ?

Moi

Le destinataire

Le colis ne contient rien d'interdit

Un livreur ne transporte pas : ...

Envoyer · 304 MRU

ÉTAPE 3 · QUOI ?

Des choix pour le contenu (Documents), la taille (Moyen +50 MRU), qui paie (Moi / Le destinataire), photo facultative. Une seule pastille : « Envoyer · 304 MRU ».

Chaque étape vérifiée au « Continuer »

Si l'expéditeur est une autre personne et que son nom et son téléphone sont vides, les deux champs sont entourés et le message dit « Il manque : le nom de la personne qui remet le colis, son téléphone ». Le client ne se demande jamais pourquoi le bouton n'a rien fait.

LE PRIX SUR LA PASTILLE

ÉLÉMENT	MRU
Tarif de base	50
8,15 km × 25 MRU	203,75
Taille Moyen	50
Envoyer · arrondi	304

Guidé, déclaré, puis en direct

Le parcours était un long formulaire. Il compte désormais trois étapes qui disent chacune ce qui manque.

The image shows three sequential mobile app screens for sending a package.
 Screen 1: 'Envoyer un colis' - Step 1 of 3. 'D'où ?' (Where from?). Address: 'Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas'. Phone number: '+222 8 chiffres'. A message at the bottom says: 'Il manque : le nom de la personne qui remet le colis, son téléphone'.
 Screen 2: 'Envoyer un colis' - Step 2. 'Qui paie ?' (Who pays?). Options: 'Moi' (selected) or 'Le destinataire'. A list of prohibited items: 'Le colis ne contient rien d'interdit' (checked). Items: 'Armes et munitions', 'Drogues et produits illicites', 'Alcool', 'Argent liquide, bijoux, objets de valeur', 'Animaux', 'Gaz, carburant, produits inflammables', 'Médicaments sans ordonnance'. Delivery price: '304 MRU'.
 Screen 3: 'Colis · D15F88' - Step 3. 'On cherche un livreur' (Looking for a driver). A map shows the location. A delivery code '8 6 9 7' is displayed. A timeline shows: 'Demande envoyée' (10:59), 'Recherche d'un livreur' (10:59), and 'Un livreur vient chercher le colis'.

MANQUE, NOMMÉ

Les deux champs vides sont signalés et le message les nomme, au-dessus du bouton, jamais sur le titre.

RIEN D'INTERDIT

Le client coche « Le colis ne contient rien d'interdit » sous la liste : armes, drogues, alcool, argent liquide et bijoux, animaux, gaz, médicaments sans ordonnance.

RECHERCHE D'UN LIVREUR

« Colis · D15F88 · On cherche un livreur. » Code 8 6 9 7, que le destinataire a aussi reçu, et la chronologie en direct.

PAR DÉFAUT

Presque tout est prérempli

Retrait = adresse actuelle, expéditeur = moi, contenu = Autre, taille = Moyen, payeur = moi. Un colis est à trois touches quand rien n'est inhabituel.

RESPONSABILITÉ

Une déclaration, pas un scanner

Le client déclare le contenu et le livreur le voit. La liste des objets interdits est à l'écran, pas dans les conditions d'utilisation.

DESTINATAIRE

L'autre côté est au courant aussi

Le destinataire reçoit le code et le lien de suivi, et peut être celui qui paie à la porte.

04

Interroger toutes les pharmacies ouvertes à la fois

Une photo ou un nom, un point sur la carte, et les pharmacies répondent « J'ai » avec un prix.

ÉTAPE 1 • QUEL MÉDICAMENT ?

Deux grandes tuiles, « Photo de la boîte » et « Photo de l'ordonnance » (l'appareil photo s'ouvre directement), ou simplement taper le nom. Quantité et note sont repliées.

MANQUE

Tuiles et champ entourés, message « Il manque : une photo ou le nom du médicament ». Un nom saisi compte sans bouton « + ».

ÉTAPE 2 • OÙ ÊTES-VOUS ?

L'adresse actuelle est déjà sélectionnée (Changer). « Vos photos de santé ne sont vues que des pharmacies interrogées et sont supprimées après 30 jours. »

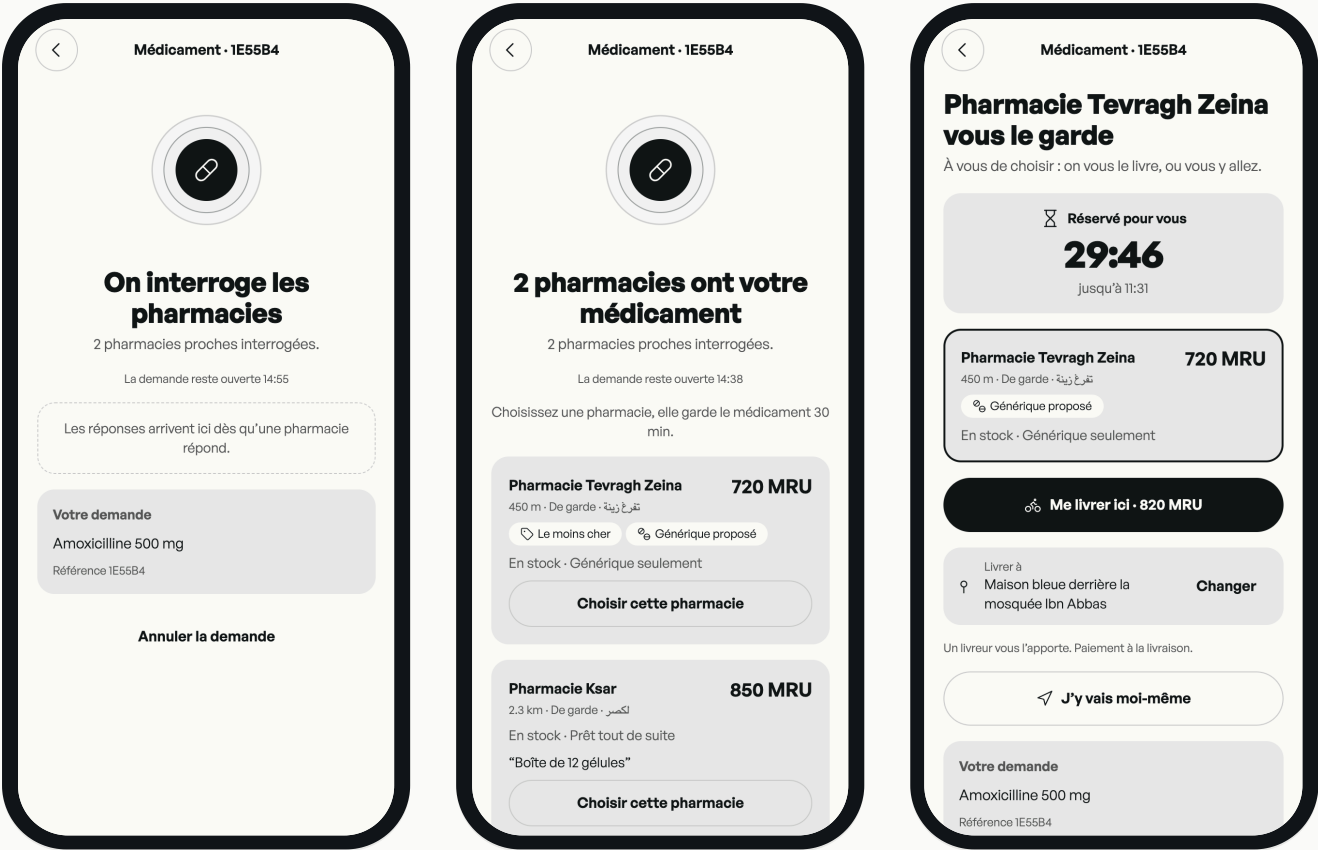
Deux étapes au lieu d'un long formulaire

La première version demandait photos, noms, quantité, note, adresse et consentement sur un seul écran, et refusait un nom saisi tant que « + » n'était pas touché. Le parcours compte maintenant deux étapes, et le consentement pour les données de santé n'apparaît qu'à la première fois.

Privé par conception

Les photos vont dans un stockage privé et ne sont affichées que par des liens valables 10 minutes. La console d'administration voit des nombres et des délais, jamais les photos, les noms ni les notes (chapitre 19).

Du radar à « livrez-moi ici »



INTERROGATION

« On interroge les pharmacies · 2 pharmacies proches interrogées. » La demande reste ouverte 15 minutes.

RÉPONSES

« 2 pharmacies ont votre médicament » : Teveragh Zeina 720 MRU (450 m, générique, étiquette « Le moins cher ») et Ksar 850 MRU (2,3 km, « Boîte de 12 gélules »).

CHOISIE

« Réserve pour vous 29:46 ». Une seule pastille, « Me livrer ici · 820 MRU » (720 + 100 de livraison, calculés automatiquement), et « J'y vais moi-même » en second choix.

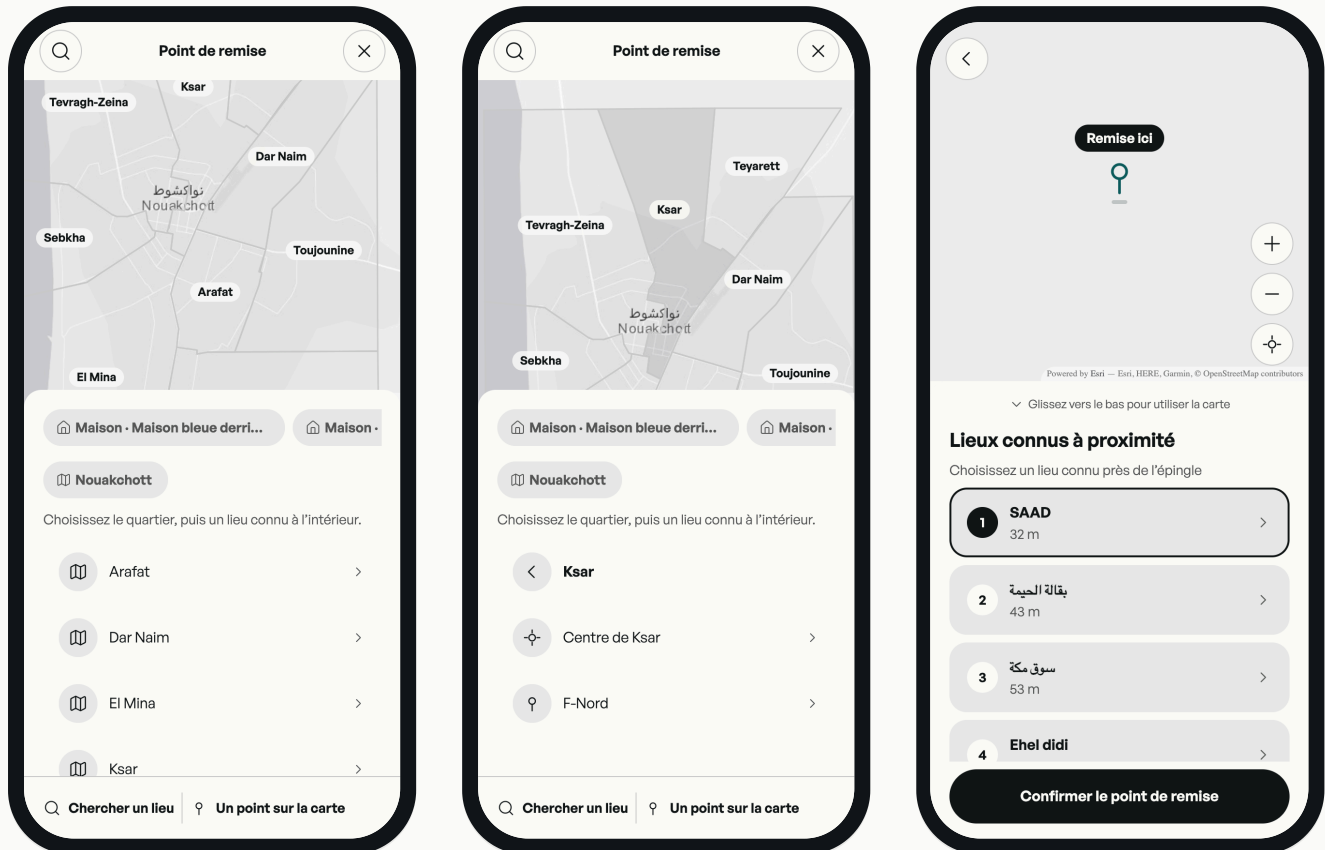
LES RÈGLES DERRIÈRE LE RADAR • RÉGLAGES D'ADMINISTRATION

RÈGLE	PAR DÉFAUT	POURQUOI
Premier tour	Pharmacies dans un rayon de 3 km	La réponse la plus proche d'abord
Second tour	8 km après 3 min sans « J'ai »	N'élargir que si nécessaire
Nuit (22:00–08:00)	Seulement les pharmacies du tableau de garde	Correspond aux pharmacies de garde de la ville
Réservation	30 min une fois que le client a choisi	La boîte est mise de côté, pas vendue deux fois
Limite d'abus	5 demandes par heure et par client	Les pharmaciens ne sont pas harcelés

05

Des adresses faites de repères

D'abord le quartier, puis les lieux connus autour de l'épingle, puis les mots qui mènent à la porte.



ÉTAPE 1 • DANS QUEL QUARTIER ?

Les neuf moughataas dessinées sur la carte et listées dessous. Les adresses enregistrées sont des pastilles en haut ; « Chercher un lieu » et « Un point sur la carte » sont des raccourcis.

QUATRE FAÇONS DE DIRE OÙ L'ON EST

DANS UNE MOUGHATAA

Ksar ouvert : ses quartiers (Centre de Ksar, F-Nord), Ksar entouré sur la carte.

ÉTAPE 2 • LIEUX CONNUS À PROXIMITÉ

« Lieux connus à proximité » : 1 SAAD 32 m, 2 43 بقالة الحيمة m, 3 53 سوق مكة m... Un toucher y déplace l'épingle ; « Utiliser ce point exactement » garde l'épingle brute.

QUARTIER

On choisit la moughataa, puis le quartier, comme les gens pensent la ville.

REPÈRE

Des lieux connus numérotés avec leurs distances : un commerce, une mosquée, une pharmacie à quelques mètres de l'épingle.

POINT EXACT

On fait glisser la carte sous une épingle fixe quand aucun repère n'est assez proche.

MOTS

« Comment trouver la porte ? », par exemple « Portail vert à côté de SAAD », lu par le livreur.

Construit avec la console. Les 23 250 lieux nommés viennent d'un import ciblé, quartier par quartier, qui ne garde que les lieux encore inconnus. Le même sélecteur sert dans toutes les applications et la console.

L'arabe d'abord, pas traduit en dernier

Chaque écran existe en arabe, en français et en anglais. L'arabe est la langue par défaut et la mise en page est inversée, pas seulement les mots.



BIENVENUE

« كل نواكشوط، يصلك إلى باب بيتك. » Le dessin, les boutons et le sélecteur de langue sont tous inversés.



ACCUEIL

« صباح الخير، Mariem ». Les portes changent de côté, la pastille d'adresse se lit de droite à gauche, les noms gardent leur propre écriture.



PAIEMENT GUIDÉ

Le même message de champs manquants : « ينقص: كيف نجد الباب، رقم للاتصال », avec le total « 473 أوقية ».

TYPOGRAPHIE

Deux polices, une seule voix

General Sans pour le latin, IBM Plex Sans Arabic pour l'arabe, aux mêmes graisses, pour qu'aucune ne passe pour un ajout tardif.

SENS

Des icônes qui connaissent leur chemin

Flèches et chevrons sont dessinés une fois et inversés par le composant d'icône en arabe.

NOTIFICATIONS

Des pushes dans la langue du client

« Les notifications arrivent dans cette langue » : la langue du profil est aussi celle de chaque push et de chaque SMS.

Deux

L'application commerçant

Le côté boutique : TaxiApp Business. Un épicier, un pharmacien ou un vendeur de téléphones s'inscrit depuis son téléphone, tient son stock comme son métier le compte, accepte les commandes des clients, vend au comptoir et gère ses propres livreurs, en arabe, en français ou en anglais.

06 S'inscrire en cinq étapes

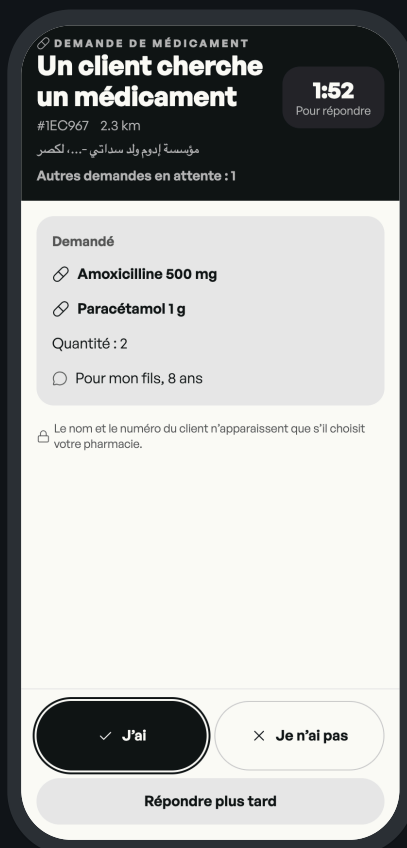
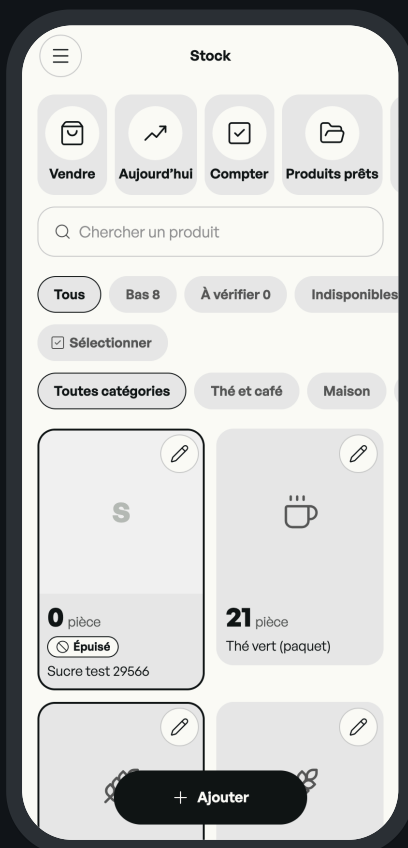
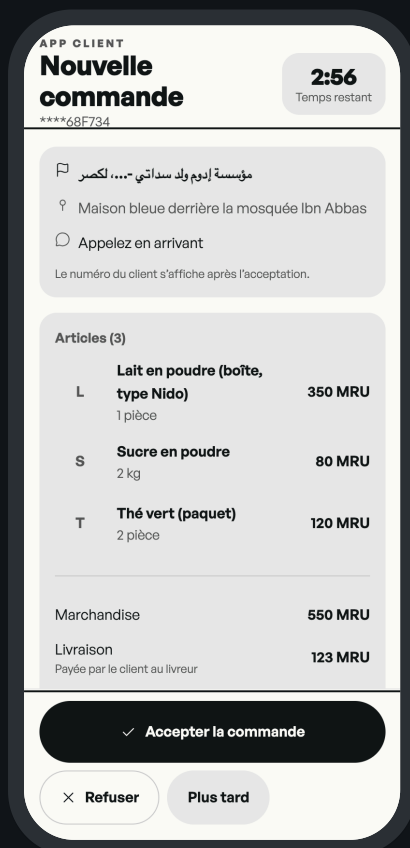
08 Un stock adapté au métier

10 Les pharmacies répondent, les commerces livrent

07 Prendre la commande d'un client

09 Vendre au comptoir

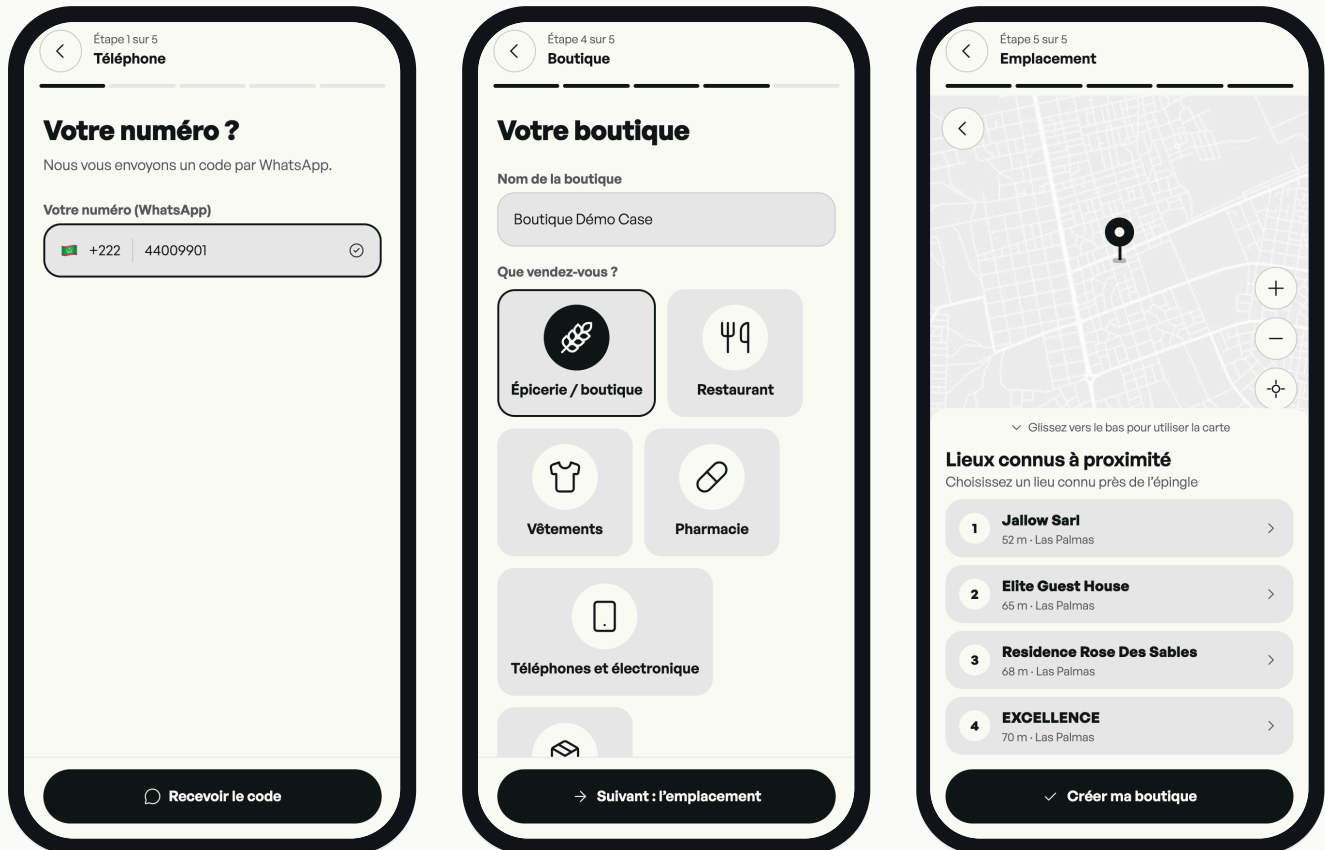
– Gérer sa boutique



06

S'inscrire en cinq étapes

Le commerçant s'inscrit depuis l'application : téléphone, code, propriétaire, boutique, lieu. La plateforme valide avant que les clients ne la voient.



1 • TÉLÉPHONE

« Étape 1 sur 5 · Votre numéro ? » Le code arrive par WhatsApp, là où le commerçant est déjà.

4 • BOUTIQUE

« Que vendez-vous ? » Six tuiles de métiers. Le choix détermine le modèle de stock de départ (chapitre 08).

5 • LIEU

Le choix du quartier, puis « Lieux connus à proximité » : Jallow Sarl 52 m, Elite Guest House 65 m, Residence Rose Des Sables 68 m...

Cinq étapes, une par écran

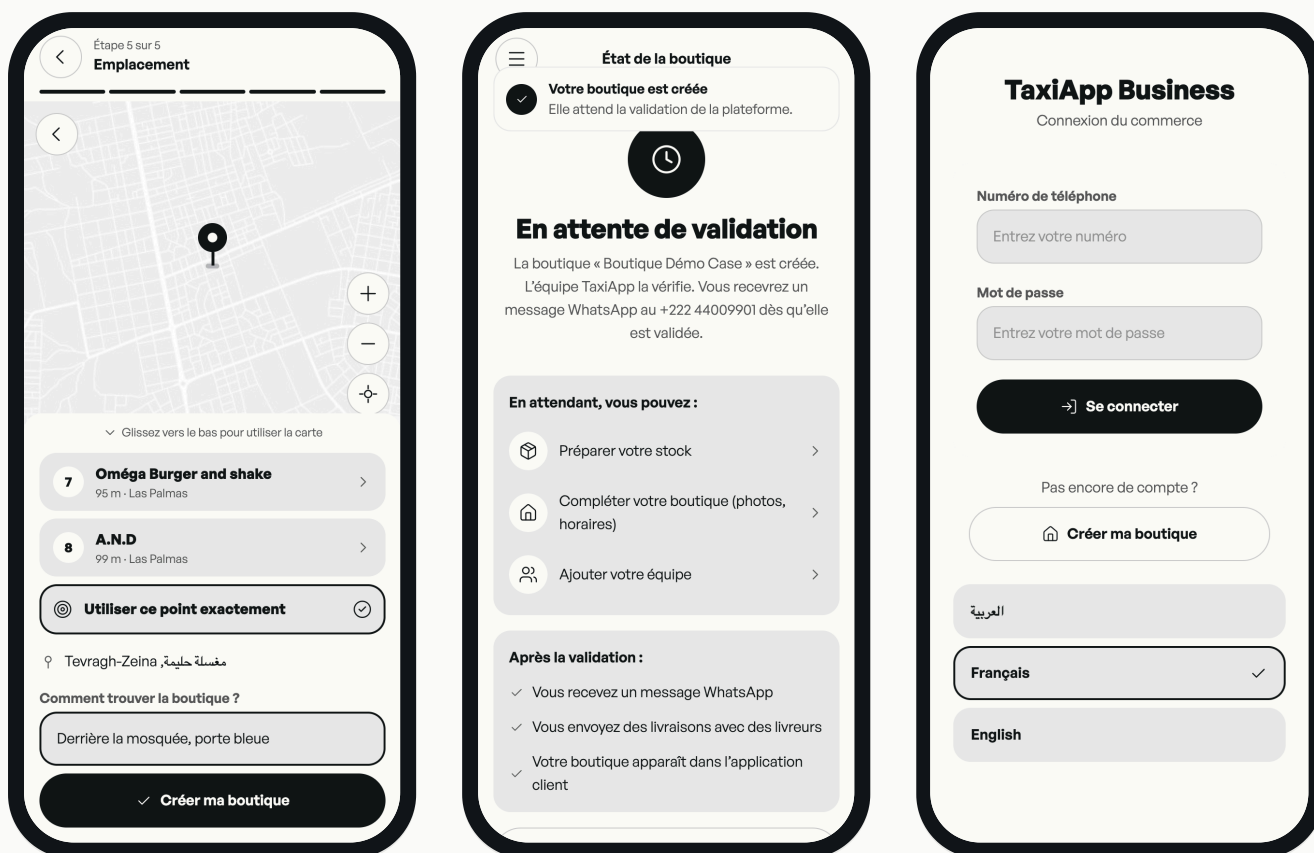
Téléphone, code WhatsApp, propriétaire (nom, mot de passe, langue des messages), boutique (nom, métier, téléphone) et lieu. Chaque étape indique ce qui manque avant de continuer.

Le métier configure tout

« Épicerie / boutique », « Pharmacie » ou « Téléphones et électronique » déterminent les modules de stock et la bibliothèque de produits de départ.

De la porte à « en attente de validation »

La dernière étape est la porte. Ensuite, une personne de la plateforme approuve la boutique avant que les clients ne puissent la voir.



LA PORTE

« Utiliser ce point exactement », le lieu trouvé sous l'épingle et « Comment trouver la boutique ? Derrière la mosquée, porte bleue ».

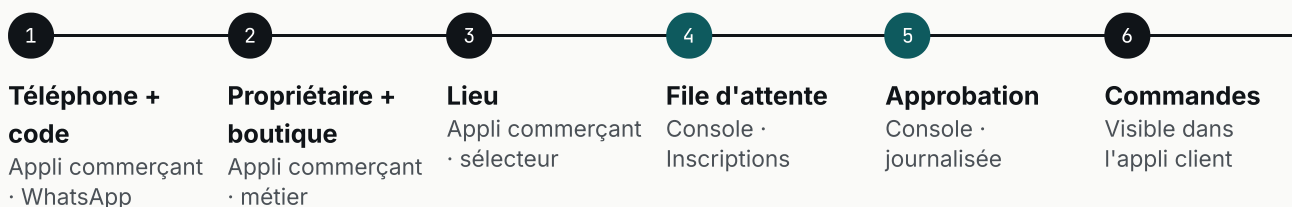
ATTENTE

« En attente de validation ». En attendant : préparer le stock, compléter la boutique (photos, horaires), ajouter l'équipe. Un message WhatsApp arrive à l'approbation.

CONNEXION

« TaxiApp Business · Connexion du commerce », « Créer ma boutique », et les trois langues en grandes lignes, avant la connexion.

OÙ SE DÉROULE CHAQUE ÉTAPE

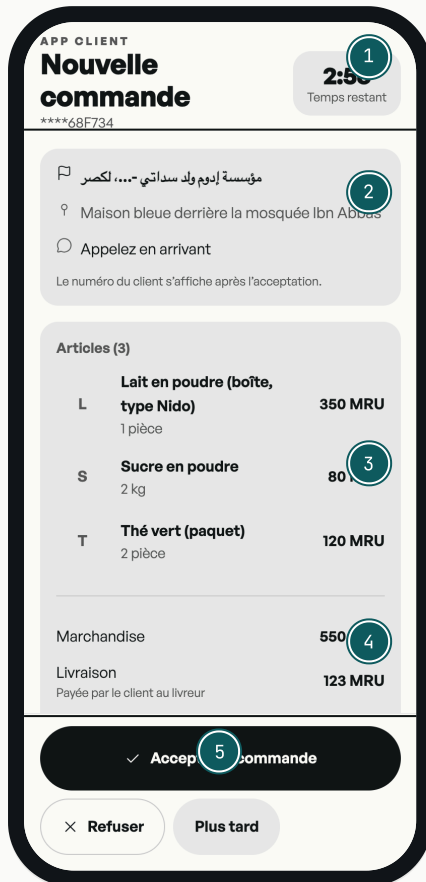


Les étapes en bleu-vert ont lieu dans la console d'administration (chapitre 16). L'approbation peut y être rendue automatique ; elle est manuelle par défaut.

07

Prendre la commande d'un client

La commande sonne en plein écran. Le commerçant voit les articles, l'argent et le temps, puis répond d'un geste.



- 1 **Le chrono**
« Nouvelle commande ****68F734 · 2:56 temps restant ». Une commande sans réponse n'attend pas indéfiniment.
- 2 **Où, pas qui**
« Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas ». Le numéro du client n'apparaît qu'après l'acceptation.
- 3 **Les articles**
Lait en poudre 350, Sucre 2 kg 80, Thé vert ×2 120 MRU, réservés dans le stock du commerce.
- 4 **L'argent**
Marchandise 550 MRU, livraison 123 MRU, payées par le client au livreur.
- 5 **Une réponse**
« Accepter la commande », Refuser, ou Plus tard.

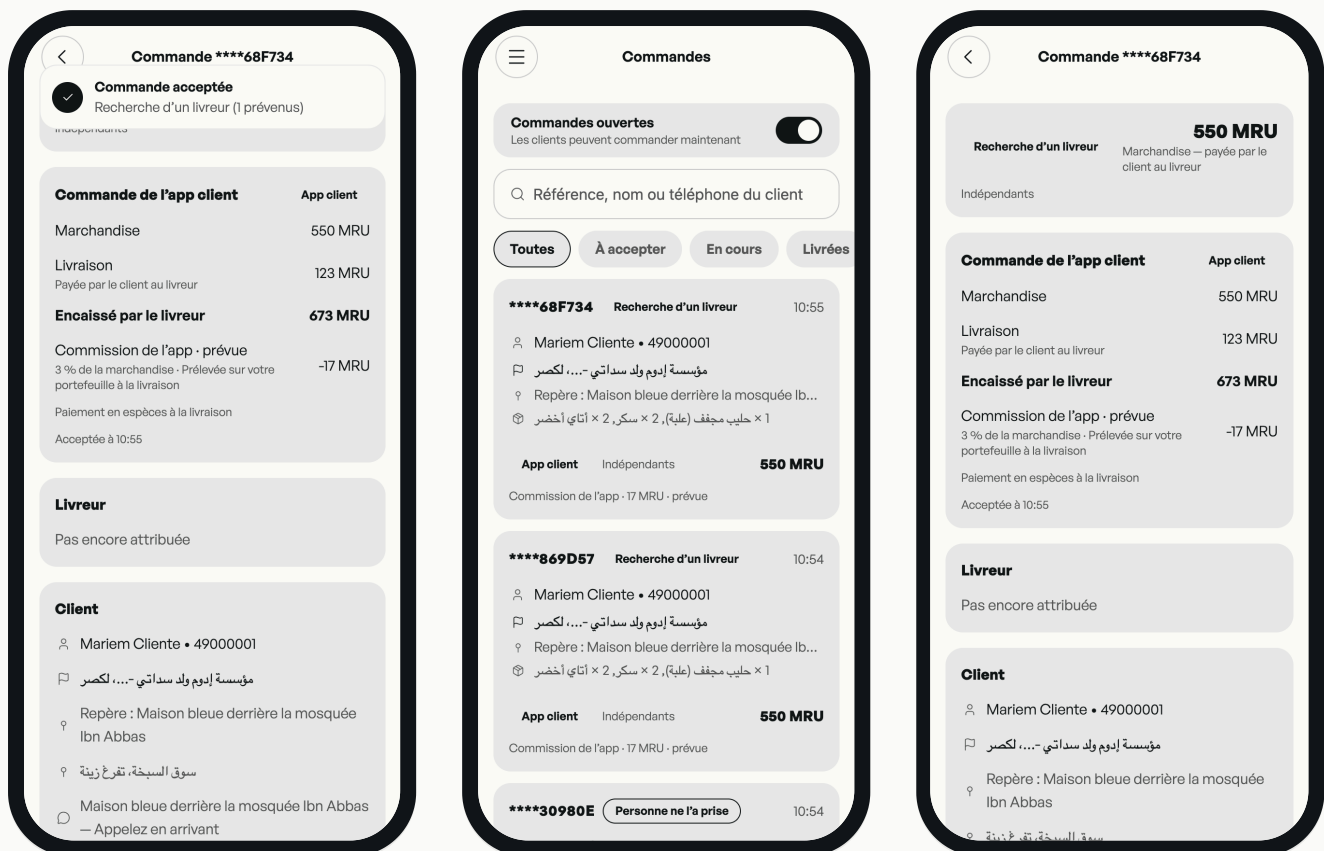


L'ARGENT, EXPLIQUÉ

Le livreur encaisse 673 MRU. « Commission de l'app - prévue -17 MRU (3 % de la marchandise, prélevée sur votre portefeuille) ».

Après l'acceptation

Le commerçant n'a appelé personne : la plateforme cherche un livreur et la commande indique où elle en est.



ACCEPTÉE

« Commande acceptée — Recherche d'un livreur (1 prévenus) ».

COMMANDES

Toutes / À accepter / En cours / Livrées / Sans livreur / Annulées, avec le statut en toutes lettres : « Recherche d'un livreur », « Personne ne l'a prise », « Livrée ».

LA COMMANDE

Articles « Réservée », « Le livreur encaisse la marchandise », preuve par code client, historique « Envoyée 10:55 », et « Annuler la commande ».

Ce que le commerçant apprend après l'acceptation

« Commande acceptée — Recherche d'un livreur (1 prévenus) ». Inutile d'appeler quiconque : la plateforme cherche un livreur et la carte de la commande passe de « Recherche d'un livreur » au nom du livreur.

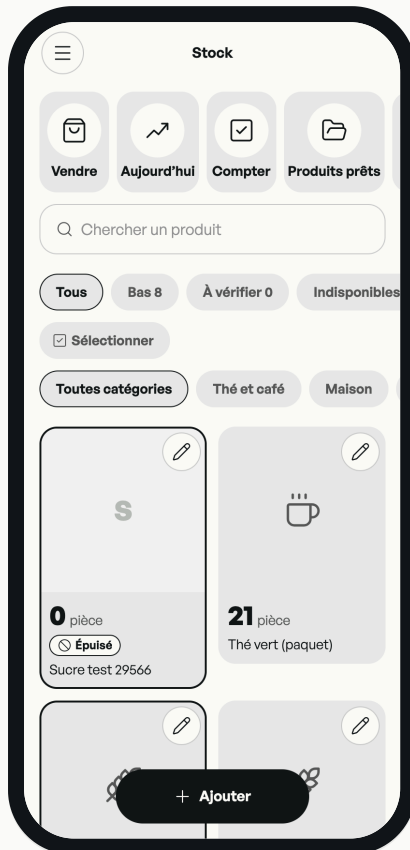
LA COMMISSION, ANNONCÉE AVANT D'ÊTRE PRÉLEVÉE

3 % de la marchandise (17 MRU sur 550 MRU) s'affiche comme « prévue » sur la commande et n'est prélevée qu'à la livraison. Une commande non livrée indique « commission annulée ». Le taux est un réglage de la plateforme, modifiable par commerce (chapitre 20).

08

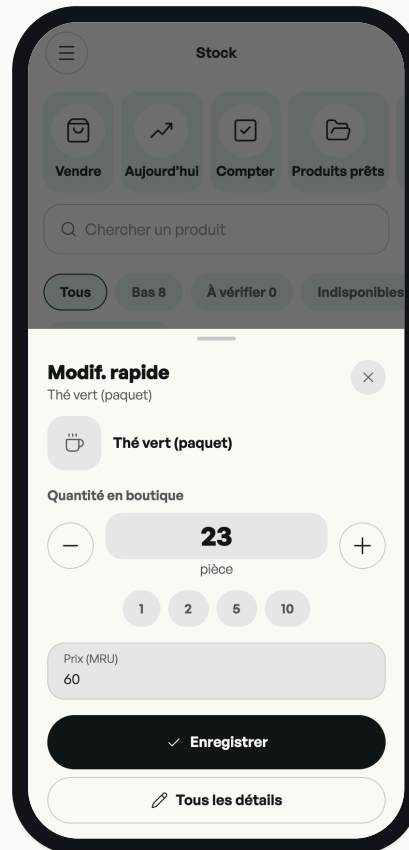
Un stock adapté au métier

La liste est l'écran principal. Prix et quantité se changent d'un geste ; un nouveau produit tient en un court formulaire.



STOCK

Vendre, Aujourd'hui, Compter, Produits prêts en haut ; recherche ; Tous / Bas 8 / À vérifier / Indisponibles 2 ; catégories ; tuiles avec quantité, unité et « Bas » ou « Épuisé ».



MODIF. RAPIDE

Le crayon sur une tuile : « Modif. rapide · Thé vert (paquet) », quantité 23 avec -/+ et 1/2/5/10, prix 60 MRU, Enregistrer. « Tous les détails » pour le reste.



EN LOT

« Sélectionner », cocher des tuiles, puis une barre : Épuisé / Disponible pour toutes d'un coup.

FILTRES

Ce qui demande attention

« Bas 8 », « À vérifier », « Indisponibles 2 » : le commerçant voit quoi réapprovisionner ou recompter avant qu'un client ne s'en aperçoive.

UN GESTE

Prix et quantité sur place

Le crayon de chaque tuile ouvre une fiche à deux champs. Un appui long fait de même.

PLUSIEURS D'UN COUP

Épuisé en lot

En fin de journée : sélectionner les plats ou articles écoulés et les marquer tous « Épuisé ».

Un nouveau produit en quatre champs

La première version empilait 14 sections. Le formulaire demande maintenant un nom et un prix ; le reste peut attendre.

The image displays three mobile app screens for the 'Nouveau produit' (New product) form. Each screen has a title bar with a close button (X) and the text 'Nouveau produit'. The first screen shows the initial form with fields for 'Photo (facultatif)', 'Nom', 'Prix (MRU)', and 'En boutique maintenant' (quantity). The second screen shows the form with the 'Nom' and 'Prix (MRU)' fields highlighted in red, indicating they are required. The third screen shows the form with the 'Nom' and 'Prix (MRU)' fields filled out, and the 'Masquer les autres options' button visible. The 'En boutique maintenant' section shows a quantity of 0 with buttons for +1, +2, +5, and +10. The 'Autres options (facultatif)' section is expanded in the first two screens and collapsed in the third. The 'Vendu' section shows options for 'À la pièce', 'Au kilo', 'Au litre', 'Au paquet', 'À la boîte', and 'Au mètre'. The 'Enregistrer' button is at the bottom of each screen.

NOUVEAU PRODUIT

Photo (facultative), nom, prix, quantité actuelle avec +1/+2/+5/+10. Tout le reste est replié sous « Autres options (facultatif) ».

CHAMPS MANQUANTS

Enregistré à vide : les deux champs sont signalés et « Il manque : Nom, Prix » s'affiche en bas. La première version imposait 14 sections avant d'enregistrer.

AUTRES OPTIONS

Déplié : vendu à la pièce, au kilo, au litre, en pack, en caisse, au mètre, en bouteille, en portion, en paire ou en plaquette, et le suivi du stock.

Guidé comme tous les autres formulaires

Enregistré avec un manque, le premier champ concerné est atteint et signalé, et un seul message en bas les liste tous. Les refus du serveur s'affichent sous le champ concerné, avec la vraie raison.

Une bibliothèque plutôt que la saisie

« Produits prêts » propose les produits du métier avec image, unité et conditionnement : un épicier qui préfère ne pas taper ajoute riz, sucre et thé d'un geste.

Le pharmacien compte des boîtes, le vendeur de téléphones des IMEI

Le métier choisi à l'inscription active les bons modules et une bibliothèque de produits prêts, où le propriétaire choisit par l'image.

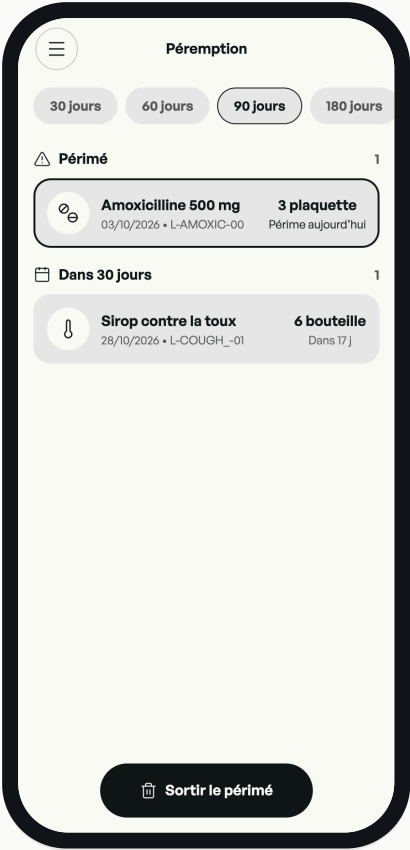


PHARMACIE • LOTS

Amoxicilline 500 mg, 600 MRU, « 1 boîte = 3 plaquettes », 15 blisters = 5 boîtes. Lot L-AMOXIC-00 périmé le 03/10/2026, lot -01 valable jusqu'au 05/07/2027.

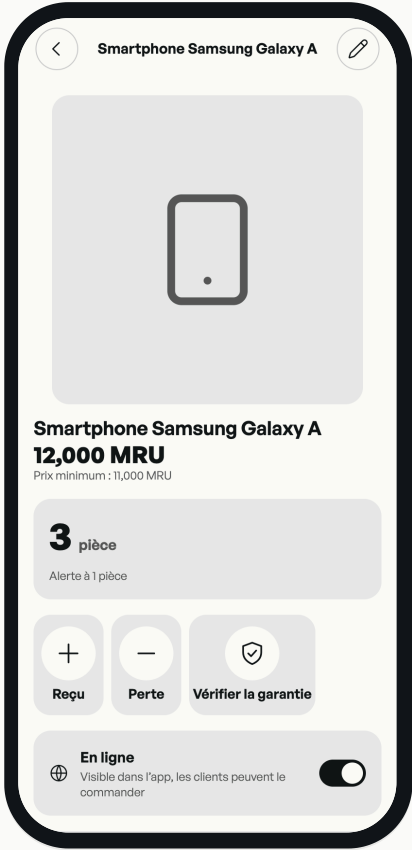
SIX MODÈLES DE MÉTIER • L'ADMINISTRATEUR PEUT CHANGER LES MODULES PAR COMMERCE

MÉTIER	MODULES ACTIVÉS PAR DÉFAUT	ÉCRAN DE VENTE	BIBLIO.
Épicerie	Conditionnements (carton, sac, bidon...), carnet de crédit	Grandes tuiles + pavé de quantité	67
Pharmacie	Conditionnements (boîte = plaquettes), lots et péremption, carnet de crédit	Recherche d'abord	46
Électronique	Numéros de série / IMEI, conditionnements, carnet de crédit	Scanner l'unité vendue	44
Vêtements	Tailles et couleurs, carnet de crédit	Modèle, puis taille / couleur	26
Restaurant	Plats du jour (quantité quotidienne)	Menu avec interrupteurs d'épuisement	26
Autre	Conditionnements, carnet de crédit	Grille de photos	—



PHARMACIE • PÉREMPTION

« Péremption » sur 30/60/90/180 jours : 1 périmé, un sirop contre la toux « Dans 17 j », et « Sortir le périmé ».



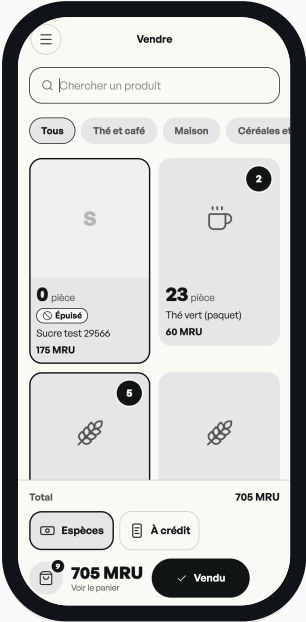
ÉLECTRONIQUE • NUMÉROS DE SÉRIE

Samsung Galaxy A 12 000 MRU (minimum 11 000), 3 unités, IMEI 35110100000001-03, garantie 12 mois, « Vérifier la garantie ».

09

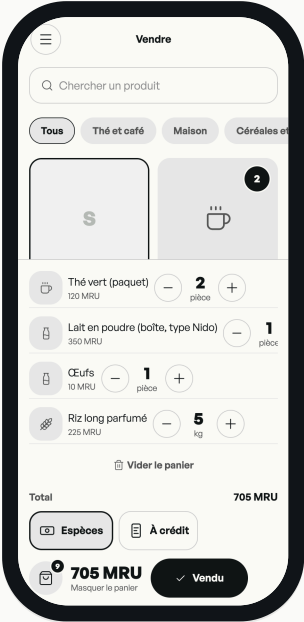
Vendre au comptoir

Les ventes sur place passent par le même stock que les commandes de l'appli, payées en espèces ou à crédit.



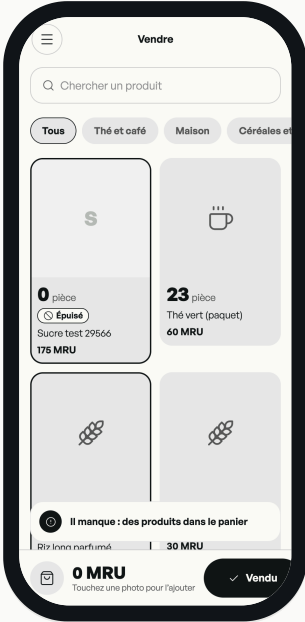
VENDRE

Toucher les photos pour ajouter ; les badges des tuiles comptent le panier. Total 705 MRU, Espèces ou À crédit, « Vendu ».



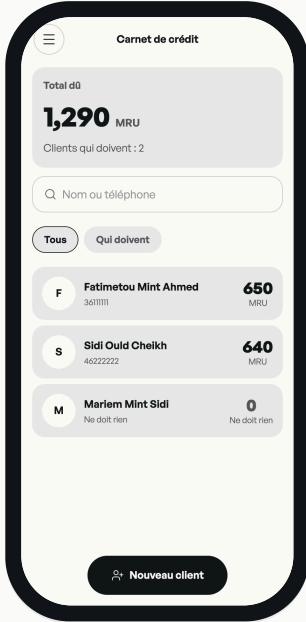
PANIER

Thé vert 2 × 60, Lait en poudre 350, Œufs 10, Riz long parfumé 5 kg 225 = 705 MRU.



RIEN À VENDRE

« Vendu » sur un panier vide : « Il manque : des produits dans le panier ».



CARNET DE CRÉDIT

Total dû 1 290 MRU par 2 clients : Fatimetou Mint Ahmed 650, Sidi Ould Cheikh 640.

UN SEUL STOCK

Appli et comptoir concordent

Une commande de l'appli réserve les articles ; une vente au comptoir les retire. Le client ne commande jamais ce qui vient d'être vendu.

CRÉDIT

Le cahier, numérisé

« À crédit » inscrit la vente sur la page du client dans le carnet ; un paiement la réduit.

LA JOURNÉE

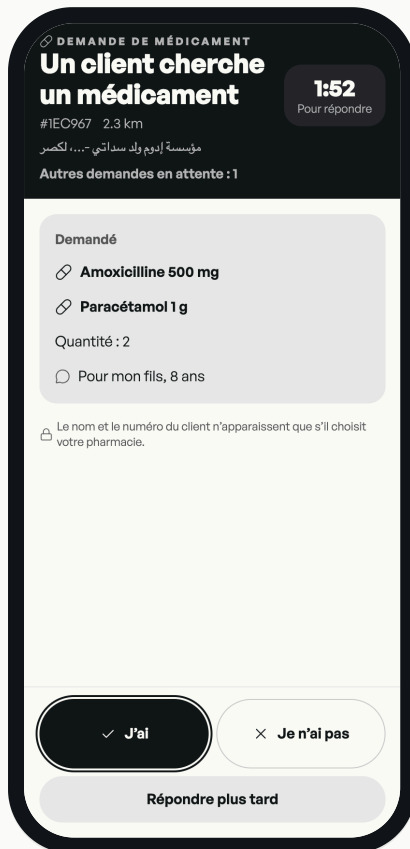
« Résumé du jour »

Ventes en boutique et en livraison, puis ce qu'il faut regarder : 8 produits bas, 1 quantité du jour manquante, 1 commande réservée. Valeur du stock 27 779 MRU.

10

Les pharmacies répondent, les commerces livrent

L'autre côté de « Trouver un médicament », et les commerces qui ont leurs propres livreurs.



DEMANDE

« Un client cherche un médicament · 2.3 km · 2:55 pour répondre ».
Amoxicilline 500 mg, Paracétamol 1 g ×2, « Pour mon fils, 8 ans ». J'ai / Je n'ai pas.

Anonyme jusqu'au choix

La pharmacie voit ce qui est demandé, la distance et le chrono (3 minutes pour répondre). Le nom et le numéro du client n'apparaissent que s'il choisit cette pharmacie.



« J'AI - À QUEL PRIX ? »

1 700 MRU pour la quantité demandée. Les prix du stock de la pharmacie sont proposés en suggestions à toucher ; générique et ordonnance d'origine sont des interrupteurs.



ENVOYÉE

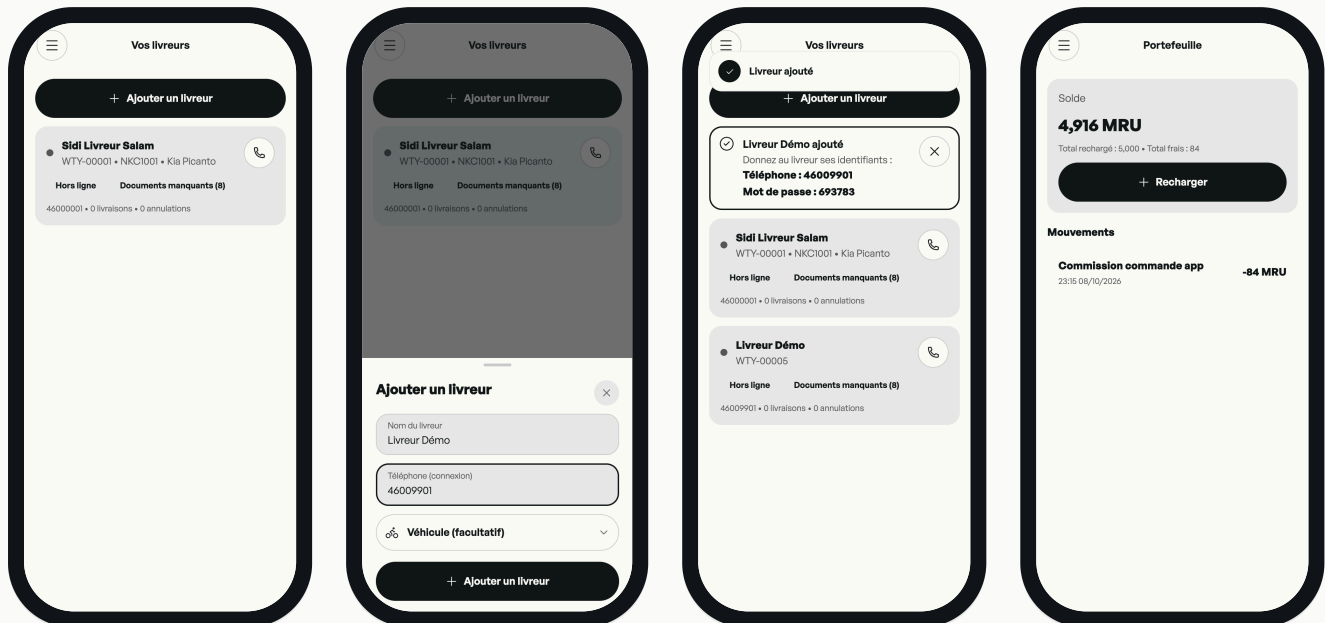
« Réponse envoyée — Si le client vous choisit, vous recevrez son contact. » Le client reste anonyme tant qu'il n'a pas choisi.

Répondre depuis le rayon

Les prix suggérés viennent du stock de la pharmacie (Amoxicilline 500 mg 600 × 2 = 1 200 MRU). La réponse est un chiffre, pas un formulaire.

Les commerces qui ont leurs propres livreurs

Un commerce peut livrer avec ses propres équipes, ajoutées en deux champs, et payer ses frais de plateforme depuis un portefeuille prépayé.



VOS LIVREURS

Sidi Livreur Salam · WTY-00001 · Kia Picanto, hors ligne, « Documents manquants (8) », 0 livraison.

AJOUTER UN LIVREUR

Nom et téléphone seulement ; le véhicule est replié, facultatif.

IDENTIFIANTS CONSERVÉS À L'ÉCRAN

« Livreur Démo ajouté — Téléphone : 46009901, Mot de passe : 693783 ». Une carte, pas un message qui s'efface.

PORTEFEUILLE DU COMMERCE

Boutique Salam : 4 916 MRU, rechargé de 5 000, frais 84 (« Commission commande app -84 MRU »).

LIVREURS MAISON

Approuvés par le commerce

Le livreur d'un commerce travaille pour lui dès son ajout (un réglage de la plateforme peut exiger une vérification).

INDÉPENDANT

Ou pour tous

Avec des documents complets et l'accord de la plateforme, un livreur de commerce peut aussi prendre les commandes d'autres commerces.

FRAIS

Portefeuille ou relevé

La commission est débitée du portefeuille prépayé du commerce, ou listée dans « Frais des commerces » de la console, à régler.

Gérer sa boutique

Visibilité, horaires, équipe et langue sont entre les mains du propriétaire, un écran chacun.

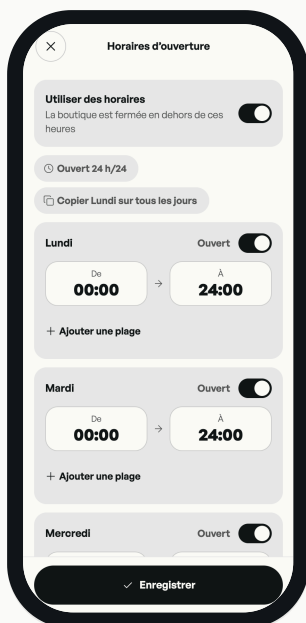


MA BOUTIQUE

« Votre boutique est visible » Acceptée », un interrupteur pour la masquer, et « Commandes ouvertes » pour suspendre les commandes sans fermer.

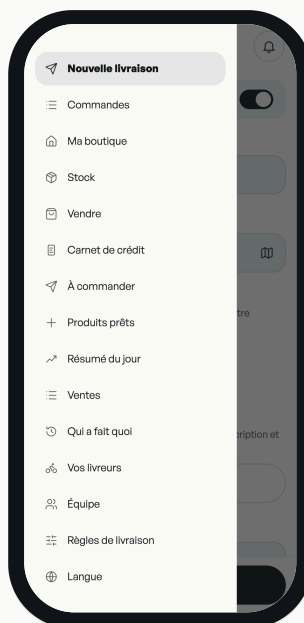
Du personnel sans partager de mot de passe

« Équipe » ajoute des employés avec leur propre connexion par téléphone et leur rôle ; « Qui a fait quoi » montre qui a vendu, compté ou changé un prix. Le propriétaire voit la boutique, pas seulement les ventes.



HORAIRES

24 h/24 ou plages par jour, « Copier Lundi sur tous les jours » ; une plage peut passer minuit (20:00 → 02:00).

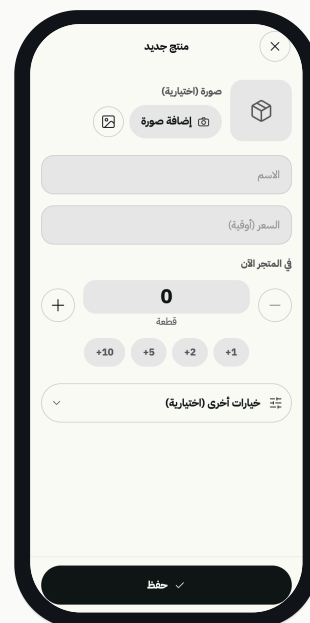


MENU

Nouvelle livraison, Commandes, Stock, Vendre, Carnet de crédit, À commander, Ventes, Qui a fait quoi, Vos livreurs, Équipe...

Des réglages que la plateforme peut reprendre

Le temps de préparation (20 min), le rayon de livraison (10 km, max. 20) et la commande minimale (200 MRU) relèvent du propriétaire ; la commission et les modes de paiement relèvent de la plateforme, avec des exceptions par commerce dans la console.



ARABE

« منتج جديد » : le même formulaire court, en miroir, avec « خيارات أخرى (اختيارية) ».

Trois

L'application livreur

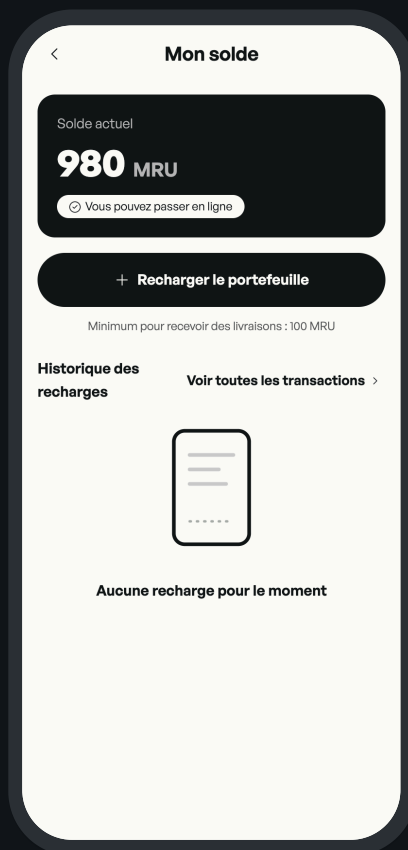
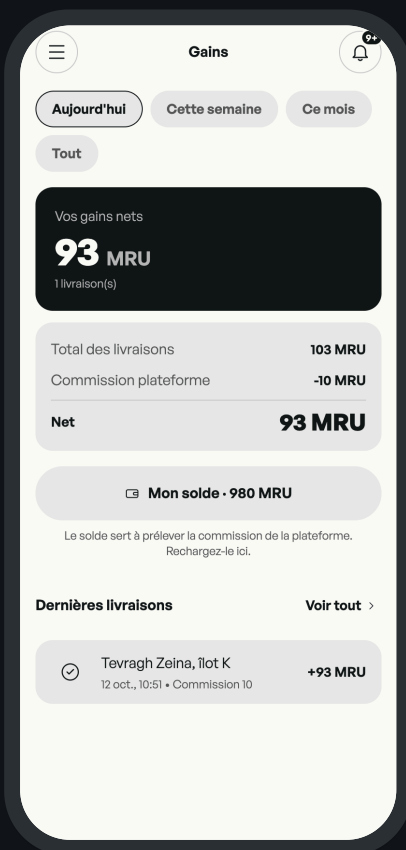
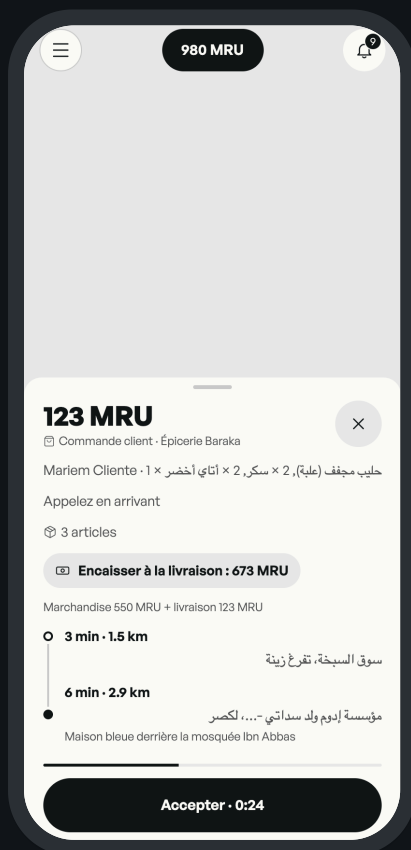
Le côté offre : « *Livrez à votre rythme.* » Les livreurs se connectent, passent en ligne d'un bouton, voient le tarif et l'argent à encaisser avant d'accepter, et clôturent chaque livraison avec le code du client. Ce qu'ils gagnent et ce qu'ils détiennent pour la commission sont deux écrans distincts.

11 Prendre la route

12 Une livraison, de bout en bout

13 Les gains ne sont pas le solde

– Sous le minimum, hors ligne



11

Prendre la route

Une courte présentation, les autorisations nécessaires au métier, et les papiers photographiés une seule fois.



BIENVENUE

« Bienvenue, Partenaire ! Rejoignez des milliers de livreurs qui gagnent plus à leur rythme. » Le même sélecteur de langue et le même style de dessin que l'appli client.

Une présentation écrite pour les livreurs

Les trois écrans d'intro répondent à ce que les livreurs demandent d'abord : quand puis-je travailler (« à votre rythme »), combien je garde (« une commission faible et transparente »), et qui m'aide (« 24h/24 »).

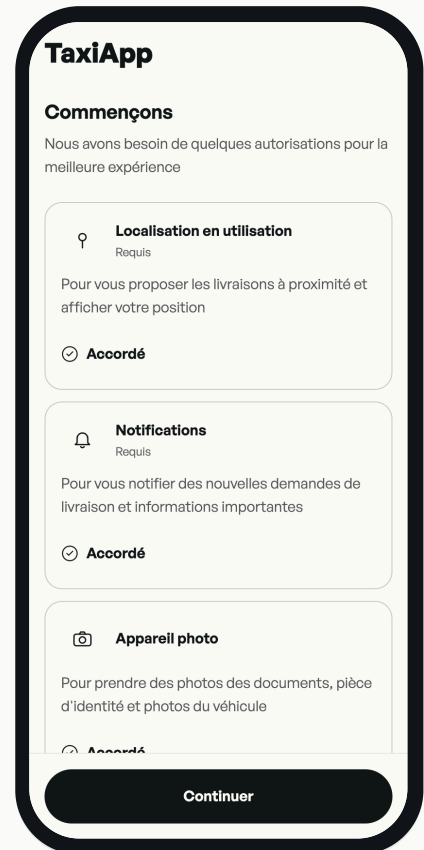


INTRO 2 / 3

« Gagnez plus, gardez plus » : paiement direct en espèces, et une commission faible et transparente sur chaque livraison.

Des autorisations à la mesure du métier

L'appli livreur demande plus que l'appli client (l'appareil photo pour les documents), et chaque demande dit à quoi elle sert.



AUTORISATIONS

Position en cours d'utilisation et notifications (obligatoires, pour recevoir les livraisons proches) et appareil photo (pour les documents), chacune avec sa raison.

Connexion et documents

La même identité par numéro de téléphone que tout le monde, puis les papiers que la console examine.

The image displays three mobile application screens for 'TaxiApp'.

- Screen 1: TaxiApp**
 - Header: TaxiApp
 - Section: **Bon retour !**
 - Text: Connectez-vous à votre compte livreur et commencez à gagner.
 - Form: Numéro de téléphone (Country code: +222, Number: 22247000001)
 - Form: Mot de passe (Masked with dots)
 - Button: Se connecter
 - Link: Mot de passe oublié ?
 - Link: Pas de compte ? Inscrivez-vous
 - Footer: Vos informations sont protégées et ne sont jamais partagées.
- Screen 2: Créer un compte**
 - Section: Créer un compte
 - Form: Nom (Placeholder: Entrez votre nom)
 - Form: Numéro de téléphone (Country code: +222, Placeholder: Entrez votre numéro)
 - Text: 8 chiffres après +222
 - Form: Mot de passe (Placeholder: Mot de passe)
 - Form: Confirmer le mot de passe (Placeholder: Confirmer le mot de passe)
 - Button: Créer un compte
 - Link: Déjà un compte ? Connectez-vous
- Screen 3: Documents**
 - Section: Documents
 - Section: Documents personnels
 - Item: **CNI** Carte d'identité (Status: Accepté, Button: Mettre à jour)
 - Item: **Permis** Permis de conduire (Status: Accepté, Button: Mettre à jour)
 - Item: **Photo** Photo personnelle (Status: Accepté, Button: Mettre à jour)
 - Section: Documents du véhicule
 - Item: **Carte grise** (Status: Accepté, Button: Mettre à jour)

CONNEXION

« Bon retour ! » Téléphone et mot de passe, avec « Mot de passe oublié ? » et « Pas de compte ? Inscrivez-vous ».

INSCRIPTION

Nom, téléphone, mot de passe deux fois. Les documents viennent ensuite, puis le dossier part dans la file d'approbation de la console.

DOCUMENTS

Carte d'identité, permis, photo, puis carte grise, assurance (expire le 31 déc. 2027) et trois photos du véhicule, chacun « Accepté » avec « Mettre à jour ».

EXAMINÉ PAR UNE PERSONNE

Chaque document est approuvé dans la console (« Mises à jour de documents »). Une assurance expirée affiche sa date, et « Mettre à jour » envoie une nouvelle photo dans la même file d'examen.

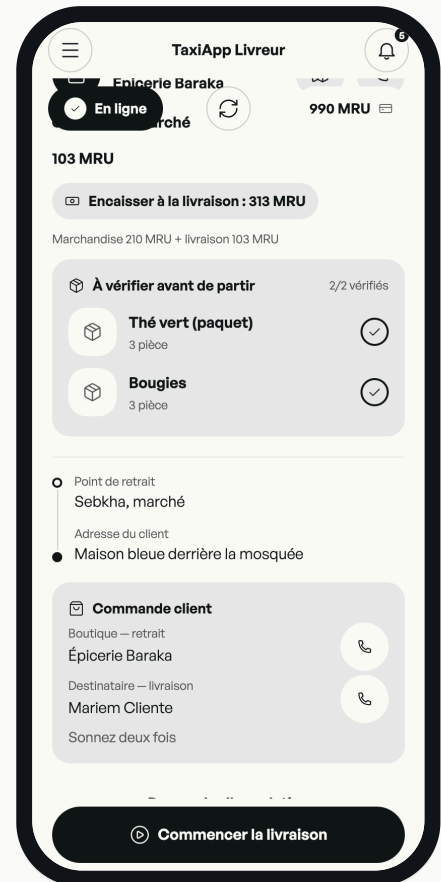
12

Une livraison, de bout en bout

L'offre indique ce que le livreur gagne et ce qu'il encaisse. Chaque étape, au commerce comme à la porte, tient en un bouton.



- 1 **Le tarif d'abord**
« 123 MRU · Commande client · Épicerie Baraka ».
- 2 **Ce qu'il y a dans le sac**
La cliente, les articles (1 x lait en poudre, 2 x sucre, 2 x thé vert) et sa note « Appelez en arrivant ».
- 3 **L'argent à encaisser**
« Encaisser à la livraison : 673 MRU » = marchandise 550 + livraison 123.
- 4 **Les deux trajets**
3 min · 1,5 km jusqu'au marché, puis 6 min · 2,9 km jusqu'à « Maison bleue derrière la mosquée Ibn Abbas ».
- 5 **Offre chronométrée**
« Accepter · 0:24 » : le compte à rebours avant que l'offre passe au livreur suivant.



AU COMMERCE

« À vérifier avant de partir · 2/2 vérifiés » : Thé vert x3, Bougies x3, cochés un à un avant « Commencer la livraison ».

Deux types d'offre, une seule carte

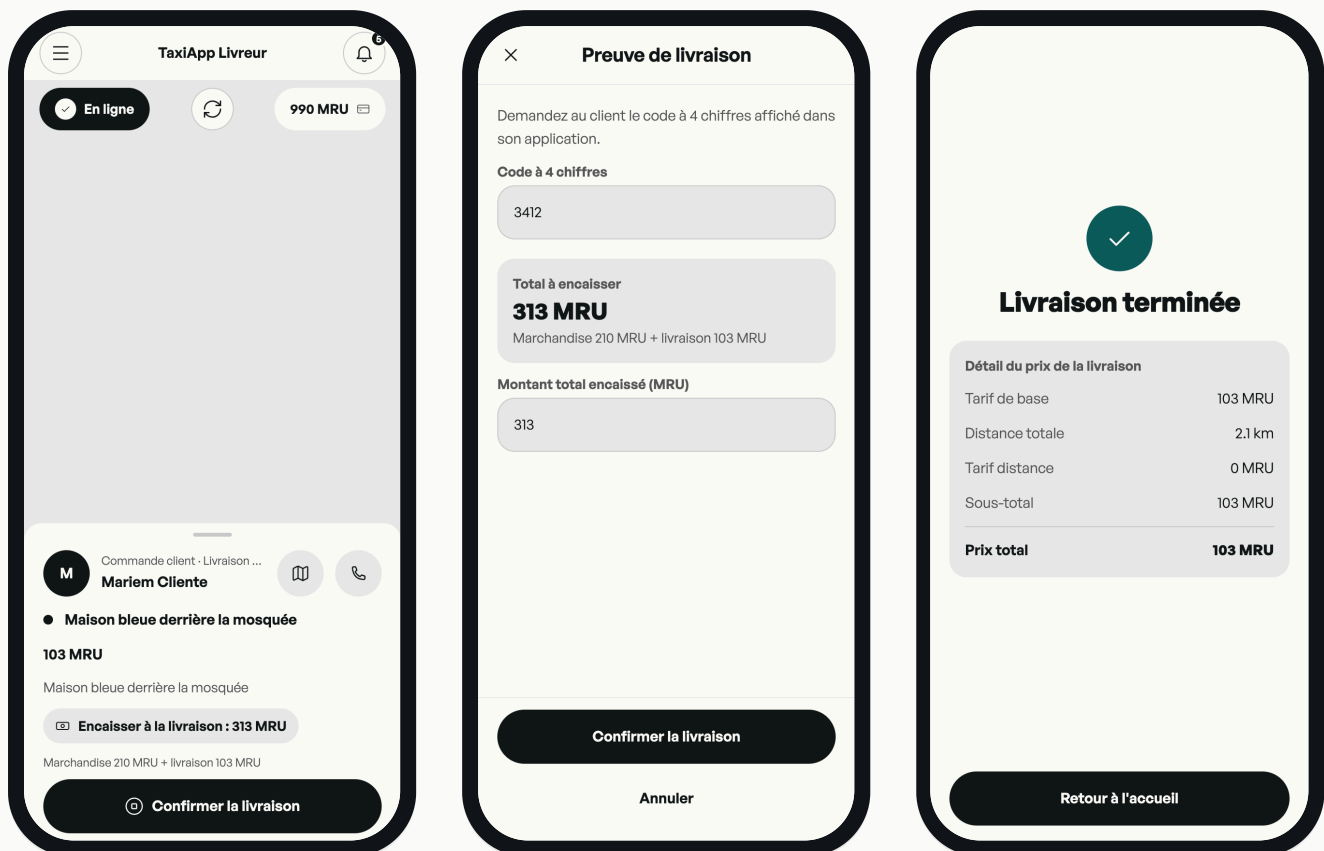
Une commande de commerce affiche le commerce, les articles et l'argent à encaisser ; une livraison envoyée par le centre d'appels n'affiche que les deux trajets et le tarif (96 MRU · Normale). Les deux portent le même compte à rebours.

Tarif sur la carte, net dans Gains

Le titre est le tarif de livraison payé par le client. Les 10 % de la plateforme n'apparaissent qu'une fois la livraison terminée, sur l'écran Gains (chapitre 13), à côté du net.

Jusqu'à la porte

Un livreur transporte les biens d'autrui et l'argent d'autrui. L'application rend les deux explicites.



VERS LE CLIENT

Mariem Cliente, « Maison bleue derrière la mosquée », espèces 313 MRU (marchandise 210 + livraison 103), « Confirmer la livraison ».

PREUVE

« Demandez au client le code à 4 chiffres » : 3412 saisi, total à encaisser 313 MRU confirmé.

TERMINÉE

« Livraison terminée ». Tarif de base 103 MRU, 2,1 km, total 103 MRU, et retour à l'écran d'accueil.

AVANT D'ACCEPTER

L'argent figure sur l'offre

« Encaisser à la livraison : 673 MRU » s'affiche avant l'acceptation, réparti entre marchandise et livraison.

AU COMMERCE

Une liste, pas une supposition

Chaque article est coché avant le départ. Une bougie manquante se règle au comptoir, pas en litige à la porte.

À LA PORTE

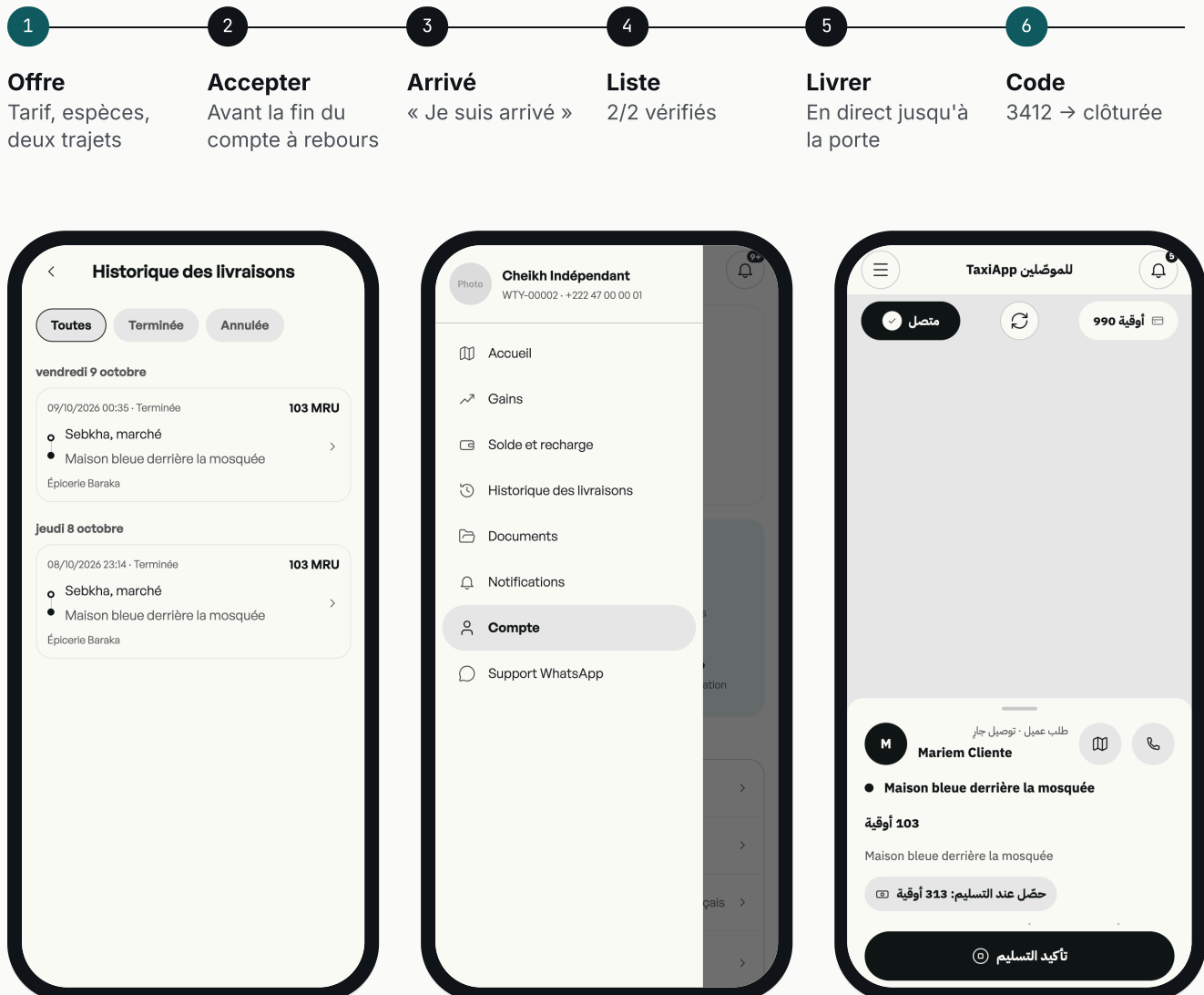
Pas de code, pas de « livrée »

Le livreur saisit le code à 4 chiffres que la cliente lit dans son appli.

Une commande de commerce, vue par le livreur

Six gestes de l'offre à la commande clôturée, avec l'historique, le menu et la langue autour.

UNE COMMANDE DE COMMERCE, VUE PAR LE LIVREUR



HISTORIQUE

Toutes / Terminée / Annulée, groupées par jour : 103 MRU, Sebkhah, marché → Maison bleue, Épicerie Baraka.

MENU

Accueil, Gains, Solde et recharge, Historique, Documents, Notifications, Compte, Support WhatsApp.

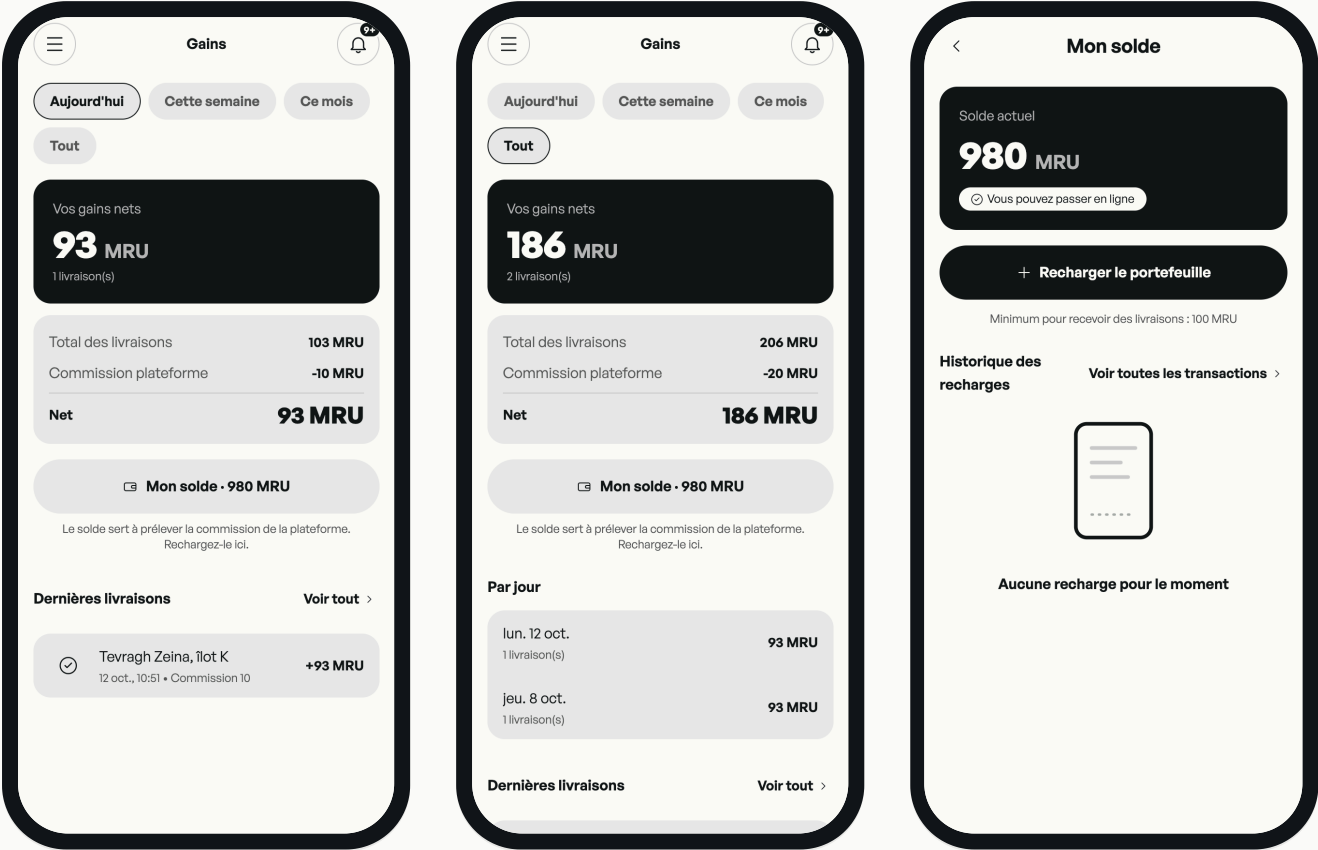
ARABE

طلب عميل · توصيل جاري, « حصل عند التسليم », « 313 أوقية », « تأكيد التسليم ». Le livreur travaille dans sa langue.

13

Les gains ne sont pas le solde

Ce que le livreur a gagné et le solde prépayé sur lequel la plateforme prélève sa commission tenaient en un seul écran. Ils en font désormais deux.



GAINS · AUJOURD'HUI

« Vos gains nets 93 MRU · 1 livraison ». Livraisons 103 MRU, commission de la plateforme -10 MRU, net 93 MRU. Filtres : Aujourd'hui, Cette semaine, Ce mois, Tout.

GAINS · TOTAL

186 MRU nets sur 2 livraisons (206 brut, -20 de commission), puis « Par jour » et les dernières livraisons, chacune avec sa commission.

SOLDE ET RECHARGE

Solde 980 MRU, « Vous pouvez passer en ligne », « Recharger le portefeuille », « Minimum pour recevoir des livraisons : 100 MRU ».

DEUX ÉCRANS, DEUX QUESTIONS

ÉCRAN	RÉPOND À
Gains	« Combien ai-je gagné aujourd'hui, cette semaine ? » Net après les 10 % de commission.
Solde et recharge	« Puis-je passer en ligne ? » Le solde prépayé, son minimum et les recharges.

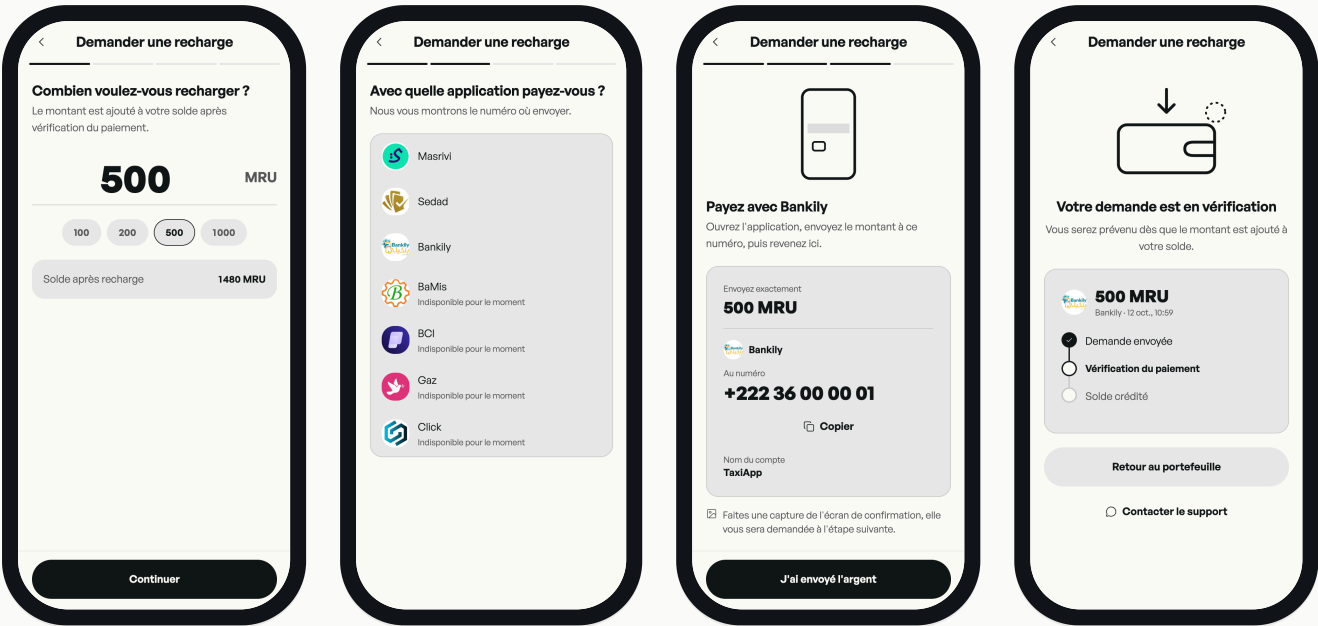
Un bouton les relie : « Mon solde · 980 MRU » sur l'écran des gains.

POURQUOI PRÉPAYÉ

Le client paie le livreur en espèces : les 10 % de la plateforme ne peuvent donc pas être prélevés sur une carte. Ils sont débités du solde prépayé du livreur après chaque livraison : 103 MRU gagnés, 10 MRU de commission, 93 MRU nets.

Recharger sans passerelle de paiement

Le livreur paie depuis l'application de paiement mobile qu'il utilise déjà. Un opérateur rapproche le virement et crédite le solde.



1 · MONTANT

Choix 100 / 200 / 500 / 1 000 ; 500 sélectionné, « Solde après recharge 1 480 MRU ».

2 · APPLI

Masrivi, Sedad, Bankily disponibles ; les applis sans numéro défini par l'admin affichent « Indisponible pour le moment ».

3 · PAIEMENT

« Envoyez exactement 500 MRU » au +222 36 00 00 01, Copier, nom du compte TaxiApp.

4 · VÉRIFICATION

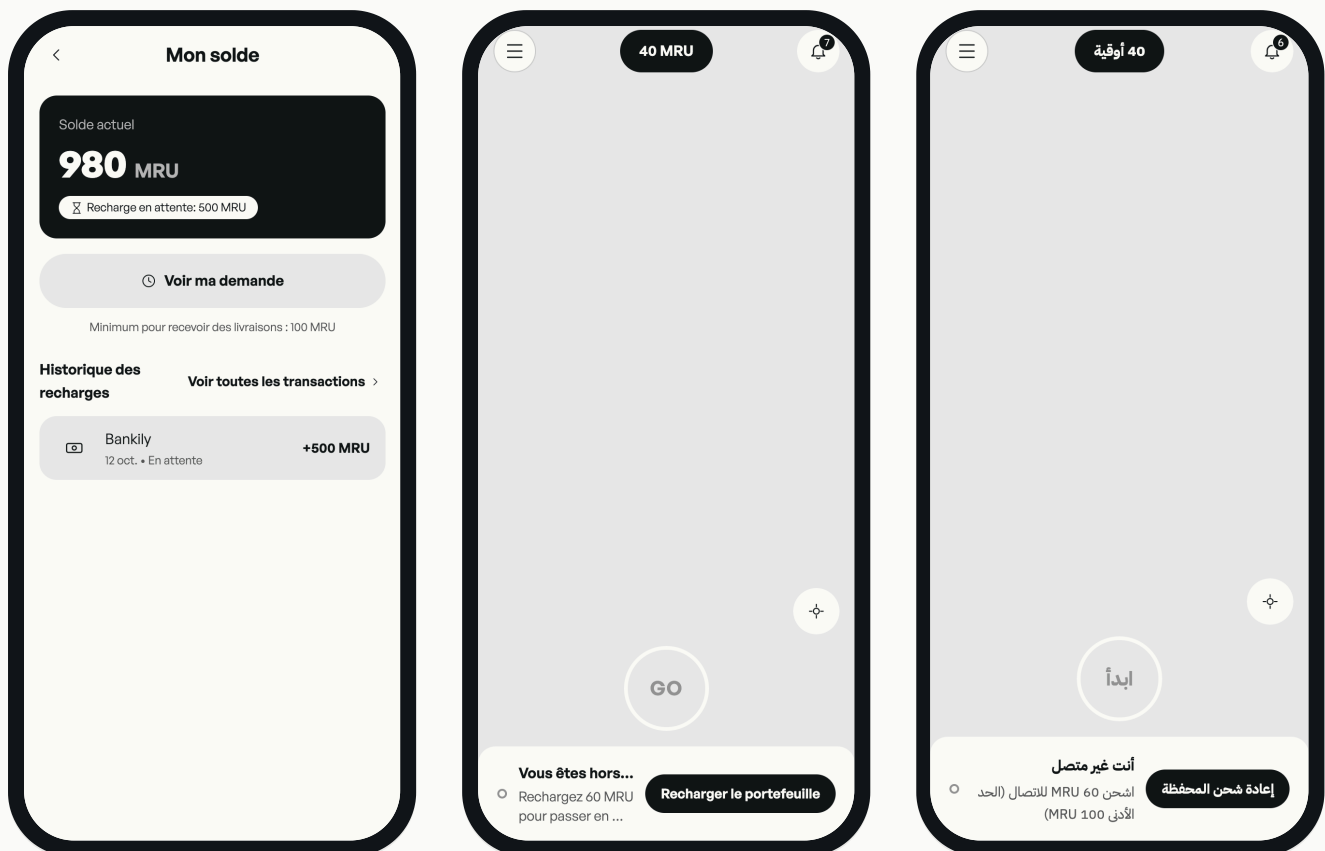
Preuve envoyée ; « Demande envoyée → Vérification du paiement → Solde crédité ».

LE LIVREUR FOURNIT	POUR QUE L'OPÉRATEUR PUISSE	DANS LA CONSOLE
Le montant exact	Rapprocher un virement reçu	Recharges · Montant
L'appli de paiement	Vérifier le bon compte	Recharges · App de paiement
Le numéro d'envoi	Le retrouver dans l'historique de l'appli	Recharges · Téléphone
La capture d'écran	Voir la confirmation avant d'approuver	Recharges · Voir la preuve

Quand un opérateur approuve la demande, le solde sur le téléphone du livreur se met à jour tout seul, avec une notification, qu'il soit en ligne ou non.

Sous le minimum, hors ligne

Un livreur dont le solde passe sous le minimum n'est pas seulement prévenu : le serveur le met hors ligne et lui dit combien ajouter.



RECHARGE EN ATTENTE

« Recharge en attente : 500 MRU » et « Voir ma demande » au lieu d'une seconde demande.

HORS LIGNE FORCÉ

Solde 40 MRU, GO désactivé, « Rechargez 60 MRU pour passer en ligne (minimum 100 MRU) » et « Recharger le portefeuille ».

IDEM, EN ARABE

« الحد الأدنى (100) للاتصال MRU اشحن 60 MRU », bouton « إعادة شحن المحفظة ».

QUAND

Après chaque débit

Après une commission, des frais d'annulation ou une déduction d'opérateur, le solde est comparé au minimum (100 MRU, réglage d'administration).

JAMAIS EN PLEINE LIVRAISON

Le sac d'abord

Un livreur qui porte une commande est signalé et mis hors ligne à la fin de cette livraison, jamais au milieu.

INFORMÉ DU POURQUOI

Une notification, un bouton

« Solde insuffisant — vous êtes hors ligne. Rechargez pour reprendre. » L'écran d'accueil indique le montant manquant et renvoie à la recharge.

Quatre

L'application centre d'appels

Tout le monde n'utilise pas une application. TaxiApp Centre d'appels est un outil téléphonique pour les opérateurs : envoyer une livraison pour quelqu'un qui a appelé, référencer un commerce pour un marchand qui a téléphoné, recharger un livreur qui a payé en espèces à l'agence.

14 Une ligne téléphonique vers la place de marché

– Référencer un commerce par téléphone

– Livres, portefeuilles et tableau des courses

– Libre-service ou assisté

Envoyer une course

Point de départ

✓ سوق العاصمة ×

Destination

✓ Pharmacie KSAR ×

Prix

Prix estimé 1.84 km • 5 min **96 MRU**

Client

✓ Aïcha Mint Ahmed • 49001234 ×
Son compte sera créé à l'envoi

Nom du client (optionnel)
Aïcha Mint Ahmed

Envoyer la course

Emplacement de la b...

Powered by Esri — Esri, HERE, Garmin, © OpenStreetMap contributors

Glissez vers le bas pour utiliser la carte

Lieux connus à proximité

Choisissez un lieu connu près de l'épingle

- 1 دار امم ولد اعل الشيخ 24 m
- 2 مكتب تاجير سيارات 42 m
- 3 جامع الاندلس 46 m
- 4 Dar ehl mbourou 83 m

Confirmer l'emplacement

Portefeuille chauffeur

✓ Portefeuille rechargé

Rechercher par téléphone ou code

Brahim Indépendant WTY-00003

Solde **4,140 MRU**

+ Recharger **- Déduire**

Historique

Recharge		
Recharge en agence - espèces		+300 MRU
10:57 12/10/2026		
Recharge		
Recharge en agence - espèces		+500 MRU
10:53 12/10/2026		
Recharge		
10:29 12/10/2026		+2,000 MRU
Recharge		
balance gate verification restore		+1,290 MRU
03:52 10/10/2026		
Déduction		
balance gate verification debit		-1,290 MRU
03:52 10/10/2026		
Recharge		
03:52 10/10/2026		+150 MRU

14

Une ligne téléphonique vers la place de marché

Les clients qui appellent sont servis par un opérateur, avec les mêmes tarifs, le même appariement et les mêmes enregistrements que les applications.

Centre d'appels TaxiApp
Connexion opérateur

Numéro de téléphone
Entrez votre numéro

Mot de passe
Entrez votre mot de passe

Connexion

العربية Français English

Envoyer une course

Destination 1
Pharmacie KSAR

Prix 2
Prix estimé 1.84 km • 5 min **96 MRU**

Client 3
Aïcha Mint Ahmed • 49001234
Son compte sera créé à l'envoi

Nom du client (optionnel)
Aïcha Mint Ahmed 4

Chauffeur (optionnel)
Laisser vide pour l'envoi automatique
Nom ou téléphone du chauffeur

Envoyer la course 5

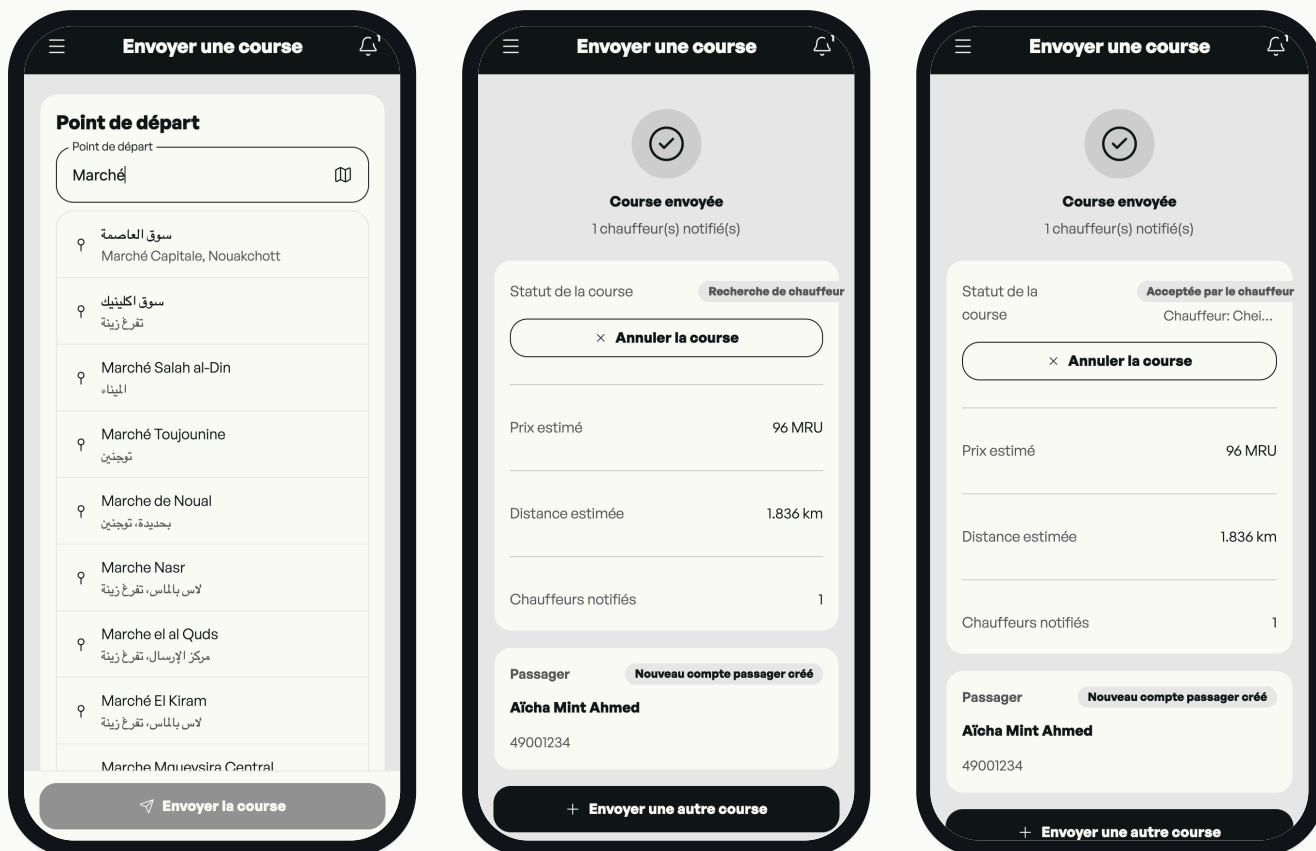
- Départ par recherche**
Taper "Marché" liste سوق العاصمة, Marché Capitale et d'autres parmi les 23 250 lieux connus.
- Destination**
"Pharmacie KSAR", choisie de la même façon.
- Prix avant envoi**
"Prix estimé • 1.84 km • 5 min • 96 MRU". L'opérateur annonce le prix à l'appelant.
- L'appelant**
Un nouveau numéro crée le compte à l'envoi : "Aïcha Mint Ahmed • Son compte sera créé à l'envoi".
- Livreur facultatif**
Vide = appariement automatique ; ou on nomme le livreur demandé par l'appelant.

CONNEXION OPÉRATEUR

"Centre d'appels TaxiApp • Connexion opérateur". Téléphone et mot de passe ; les comptes sont créés dans la console avec le rôle Centre d'appels.

D'un appel à un livreur

L'opérateur cherche les mêmes lieux, obtient le même prix et suit le même statut en direct que dans les applications.



RECHERCHE

Lieux en arabe et en français avec leur quartier : Marché Salah al-Din (الميناء), Marche Nasr (لاس بالماس)...

ENVOYÉE

"Course envoyée · 1 chauffeur(s) notifié(s)". Le compte du nouveau client s'affiche, avec "Annuler la course".

EN DIRECT

Sans rafraîchir, le statut passe à "Acceptée par le chauffeur" avec le nom et le numéro du livreur.

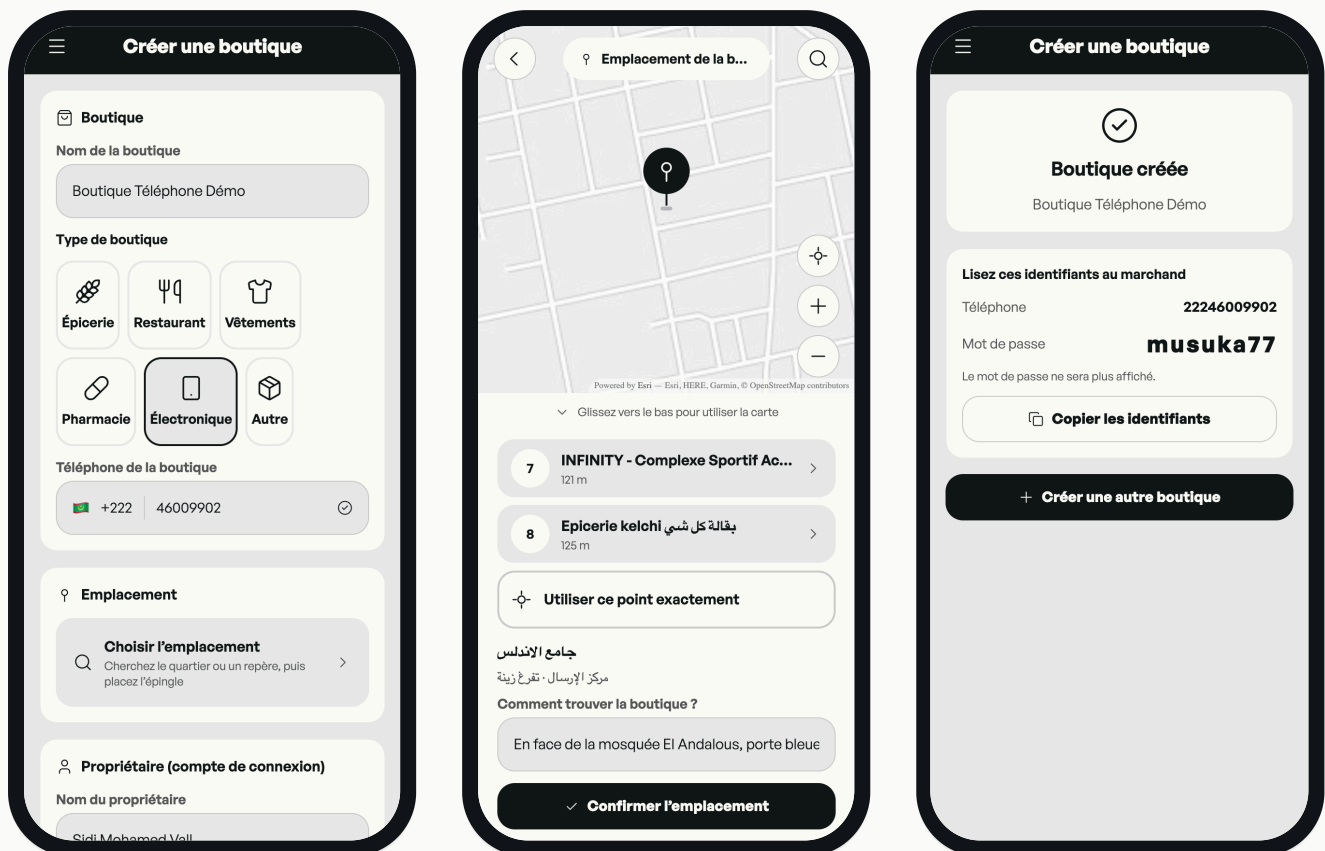
LE PARCOURS D'UNE COMMANDE TÉLÉPHONIQUE



Les commandes téléphoniques passent par le même appariement, les mêmes tarifs et les mêmes enregistrements que celles des applications : elles figurent dans les listes, les commissions et le tableau de bord de la console comme toute autre livraison.

Référencer un commerce par téléphone

Un marchand qui ne peut pas installer l'application est référencé en un seul appel : commerce, lieu sur la carte, compte du propriétaire et identifiants relus à voix haute.



COMMERCE

Nom, l'une des six tuiles de métier (Électronique), téléphone du commerce avec sa coche de validation.

LIEU

Las Palmas, puis "جامع الاندلس" choisi parmi les lieux proches, et les mots pour la porte : "En face de la mosquée El Andalous, porte bleue".

IDENTIFIANTS

"Boutique créée · Lisez ces identifiants au marchand" : téléphone 22246009902 et mot de passe généré, affiché une seule fois, avec "Copier les identifiants".

Le même sélecteur que pour tous

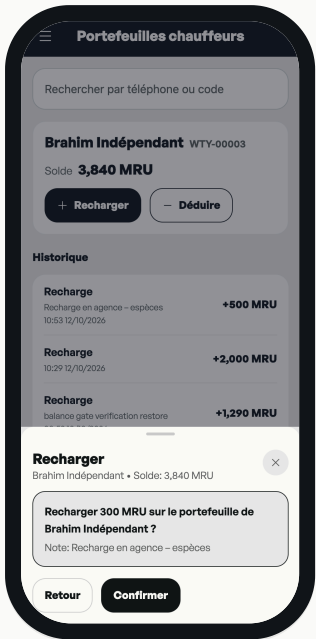
Moughataa → quartier → lieux connus numérotés avec distances (24 m, 42 m, 46 m...) → "Utiliser ce point exactement". Il fonctionne aussi en arabe (حدد نقطة على الخريطة) : l'opérateur suit les mots mêmes de l'appelant.

Lu une fois, puis effacé

Le mot de passe est généré, affiché une seule fois et jamais stocké en clair : "Le mot de passe ne sera plus affiché." L'opérateur le lit au marchand, qui peut le changer dans l'application commerçant.

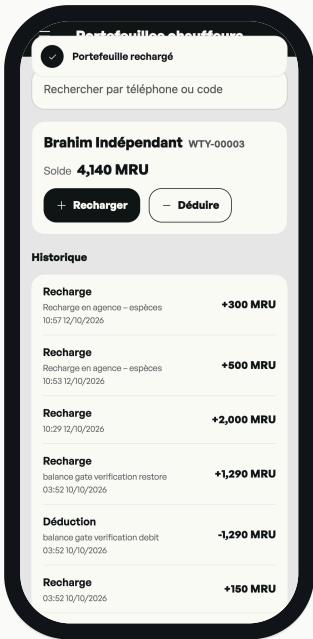
Livreurs, portefeuilles et tableau des courses

Les deux tâches livreur lentes en libre-service, ajouter de l'argent et débloquer un compte, réalisées par un opérateur.



RECHARGE CONFIRMÉE

"Recharger 300 MRU sur le portefeuille de Brahim Indépendant ? · Note : Recharge en agence – espèces". Une étape de confirmation avant tout mouvement d'argent.



CRÉDITÉE

Message "Portefeuille rechargé", solde 4 140 MRU, et l'historique : +300, +500, +2 000 MRU, chacun avec sa note et son heure.



TABLEAU DES COURSES

Recherche par référence ou téléphone, filtres Toutes / Terminées / Annulées / En cours / Sans chauffeur. Chaque carte peut être réacheminée ou relancée.

	LIBRE-SERVICE (APPLICATION LIVREUR)	ASSISTÉ (APPLICATION CENTRE D'APPELS)
Recharge	Virement mobile money + preuve, créditée après vérification	Enregistrée par un opérateur, y compris en espèces, créditée aussitôt
Demande de livraison	Application client, trois entrées	Saisie par l'opérateur, compte créé pour l'appelant
Nouveau commerce	Inscription du marchand, puis validation par l'admin	Créé au téléphone, identifiants relus
Contrôle	File des recharges, file de validation	Chaque action au nom de l'opérateur dans le journal d'audit

COMPROMIS

Les actions assistées se passent de la preuve sur laquelle repose le libre-service. La responsabilité se déplace vers l'opérateur : chaque recharge, commerce et envoi est enregistré à son nom, et le rôle d'opérateur n'ouvre que ce que le poste exige (chapitre 21).

Cinq

La console d'administration

Ce que voit l'équipe d'exploitation : une console web qui référence et contrôle commerces et pharmacies, valide les livreurs, transforme les livraisons en espèces en commission recouvrable, suit chaque demande de médicament sans en voir le contenu, et change les règles sans nouvelle version des applications.

15 Piloter l'activité

17 Une flotte de livreurs de confiance

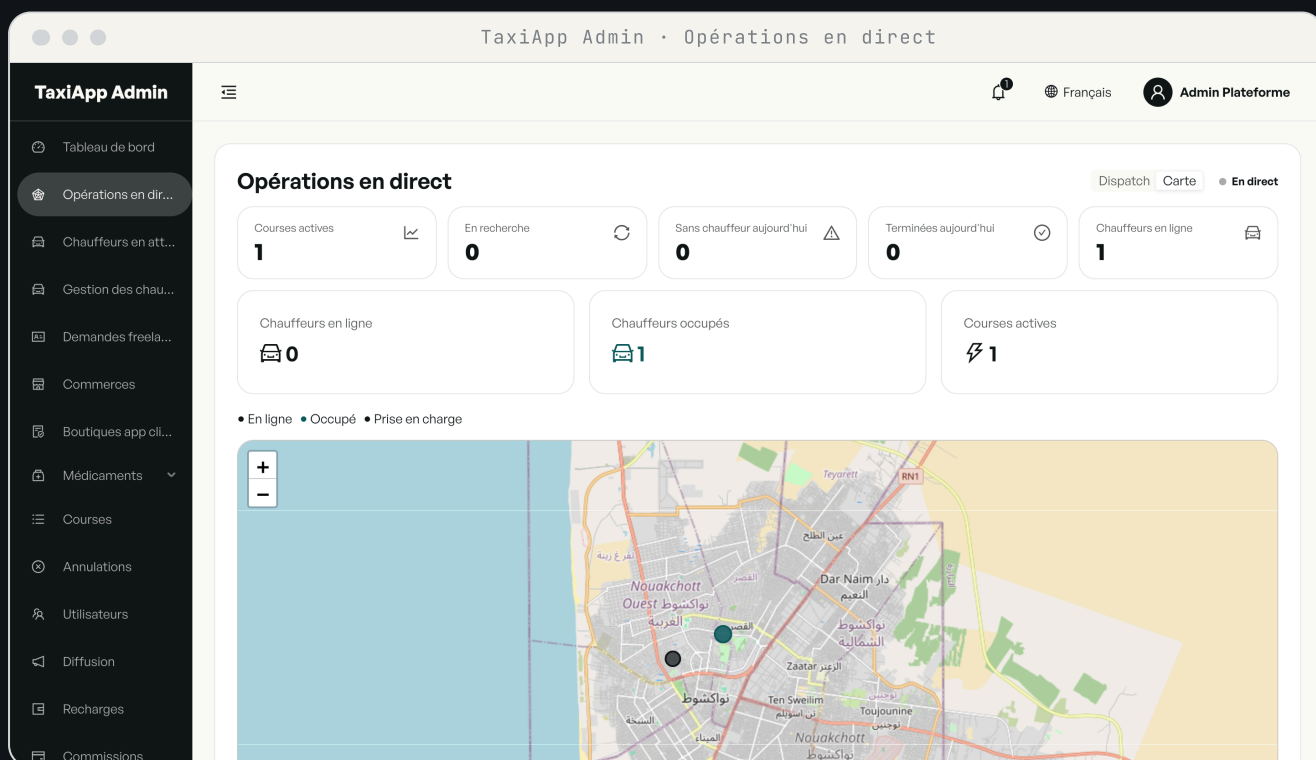
19 Commandes et demandes de médicaments

21 Encadrer les accès et les comptes

16 Commerçants et pharmacies

18 Faire payer les livraisons en espèces

20 Changer les règles sans nouvelle version



Organiser la console autour du modèle d'exploitation

Le menu suit la vie de l'activité plutôt que la base de données : observer ce qui se passe, alimenter commerces et livreurs, gérer les livraisons, suivre l'argent, aider les gens et encadrer les accès.



Des schémas répétés sur chaque écran

Dire à quoi sert la page

Chaque page s'ouvre sur une phrase, par exemple "Données de santé : les photos, les noms des médicaments et les notes ne sont jamais visibles ici".

Liste → Voir → agir

Des tableaux filtrables et consultables, et des décisions prises depuis la fiche complète, dans un panneau ou une fenêtre, jamais depuis une ligne.

Défaut de la plateforme, exception du commerce

Chaque option est un paramètre de la plateforme ; un commerce peut recevoir sa propre valeur, et la console affiche "Hérité de la plateforme" à côté.

Des garde-fous dans les textes

"Le marchand peut se connecter mais ne peut pas créer de commandes avant d'être approuvé ici."

Toute action est réversible

Approuver ↔ refuser, suspendre ↔ réactiver, créditer ↔ rembourser. Les erreurs se corrigent depuis la console, sans l'équipe technique.

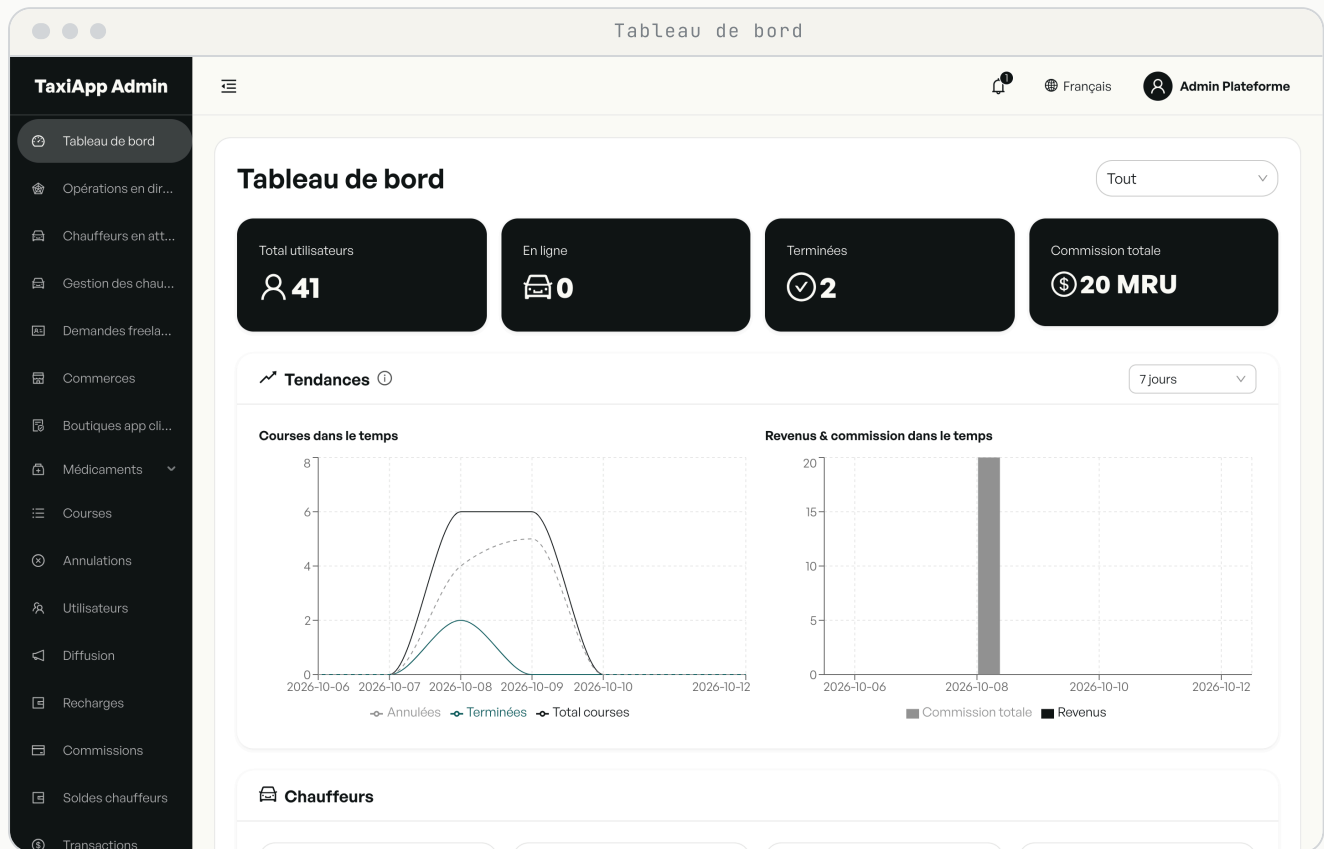
Tout s'exporte

Commandes, recharges, commissions, utilisateurs et journal d'audit s'exportent en CSV pour la finance et les partenaires.

15

Piloter l'activité

« Ce qui tourne aujourd'hui, et ce qui attend une décision. »

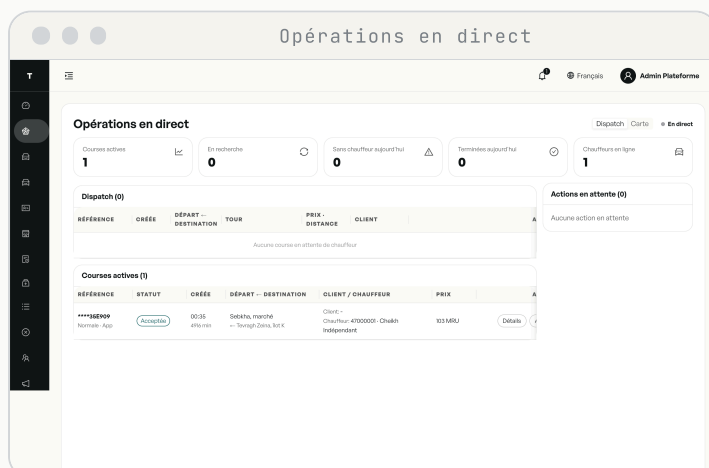


1 Indicateurs clés
Utilisateurs 41 · en ligne 0 · terminées 2 · commission totale 20 MRU, sur n'importe quelle période.

2 Tendances
Livraisons dans le temps (terminées, annulées, total) et chiffre d'affaires à côté de la commission perçue.

3 Livreurs et argent en dessous
Livreurs approuvés, taux de réussite 17 %, recharges en attente 1, solde total des portefeuilles 2 330 MRU, dette des livreurs 0.

4 Cloche
"1 recharge(s) en attente d'approbation" : ce qui demande une personne, sans ouvrir la page.



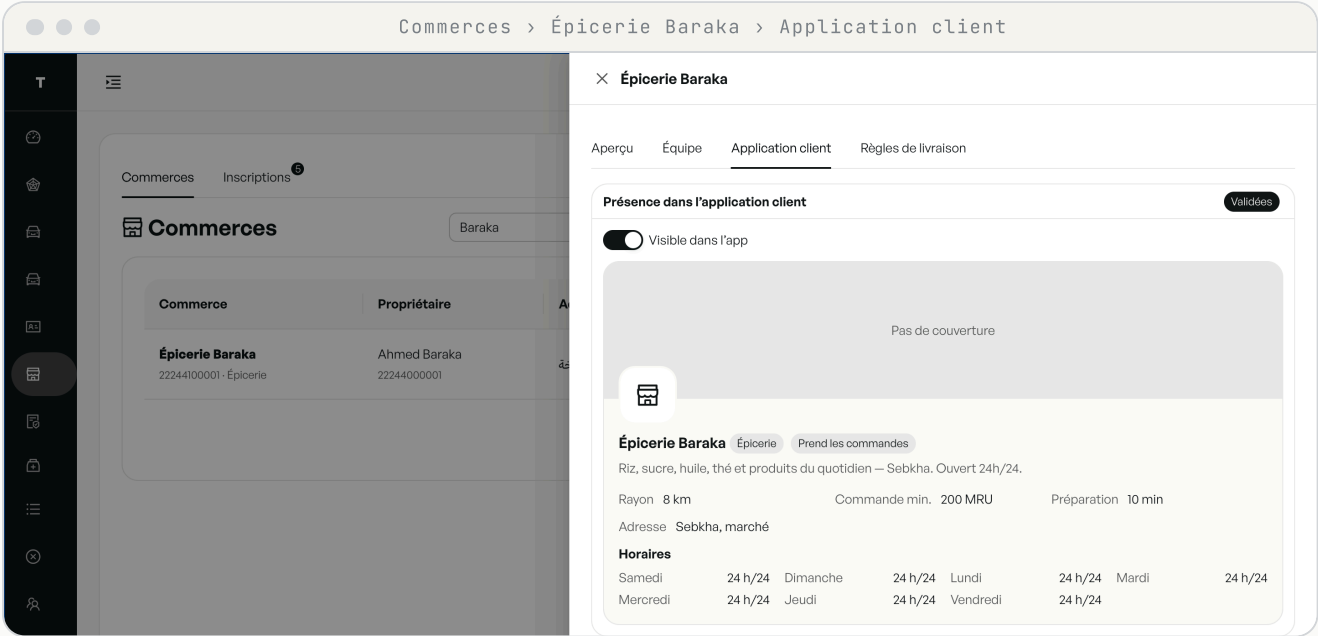
Opérations en direct

Livraisons actives, celles en recherche, celles sans livreur aujourd'hui et livreurs en ligne, puis une liste de dispatch et une vue carte. Une commande restée « Acceptée » pendant des heures saute aux yeux, et peut être ouverte ou annulée depuis la ligne.

16

Commerçants et pharmacies

Tous les commerces connus de la plateforme, la façon dont ils l'ont rejointe, leur visibilité pour les clients et les règles qui s'y appliquent.

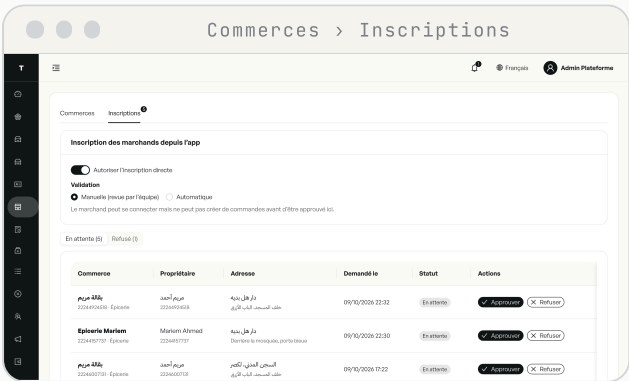


Un panneau par commerce

Aperçu (portefeuille, commandes livrées 1/7, livreurs, équipe), Équipe, Application client (visible dans l'app, aperçu du profil : rayon 8 km, minimum 200 MRU, préparation 10 min, 24 h/24) et Règles de livraison.

Exceptions à côté de la valeur héritée

Commission "Hérité de la plateforme · Pourcentage des marchandises · 3 %", paiement "Espèces à la livraison". "En vigueur : commission 3 % · paiement Espèces." Un clic ramène aux règles de la plateforme.

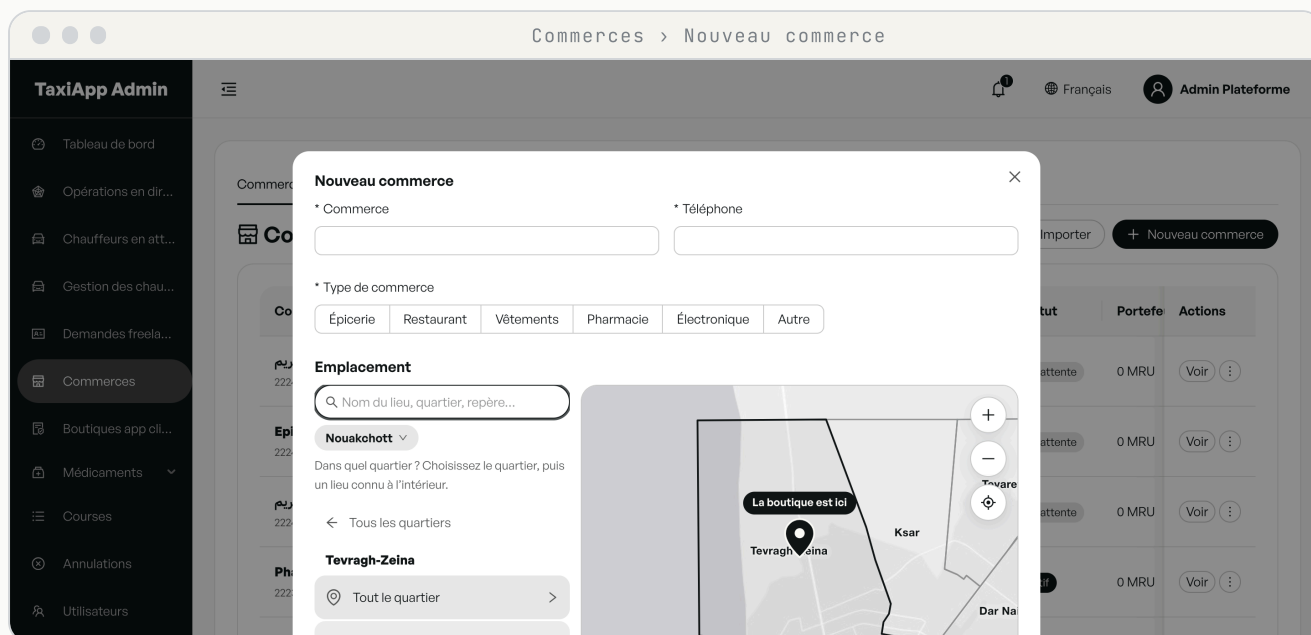


Inscriptions spontanées, validées par une personne

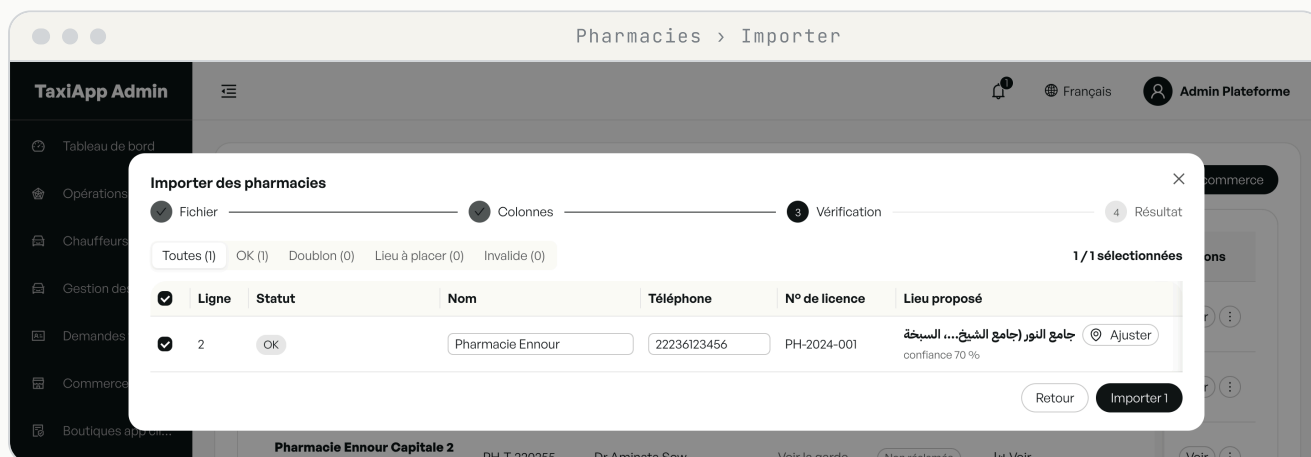
Le réglage d'inscription des marchands se trouve sur la file elle-même : inscription directe activée, validation Manuelle ou Automatique. Cinq commerces attendent avec leur propriétaire, leur adresse et leur date ; Approuver / Refuser par ligne.

Créer un commerce et importer la liste du ministère

Un commerce placé sur la carte comme les gens le décrivent, et des pharmacies importées depuis un fichier Excel en quatre étapes contrôlées.



DEUX VOLETS Le même sélecteur moughataa → lieux connus que dans les applications, côte à côte sur grand écran : les quartiers de Teveragh-Zeina à gauche, la moughataa cernée sur la carte, "La boutique est ici", puis des lieux numérotés à proximité.



IMPORT • ÉTAPE 3 SUR 4 Fichier → Colonnes (détectées depuis les en-têtes français) → Vérification → Résultat. Chaque ligne est OK, Doublon, Lieu à placer ou Invalide, avec un lieu proposé et son indice de confiance ("70 % جامع النور...") à ajuster avant l'import.

REGISTRE

Les pharmacies indiquent numéro de licence, pharmacien responsable, statut de garde, compte revendiqué ou non et taux de réponse.

NON REVENDIQUÉES

Les pharmacies importées existent avant l'inscription de leur propriétaire, et sont revendiquées plus tard depuis l'application commerçant.

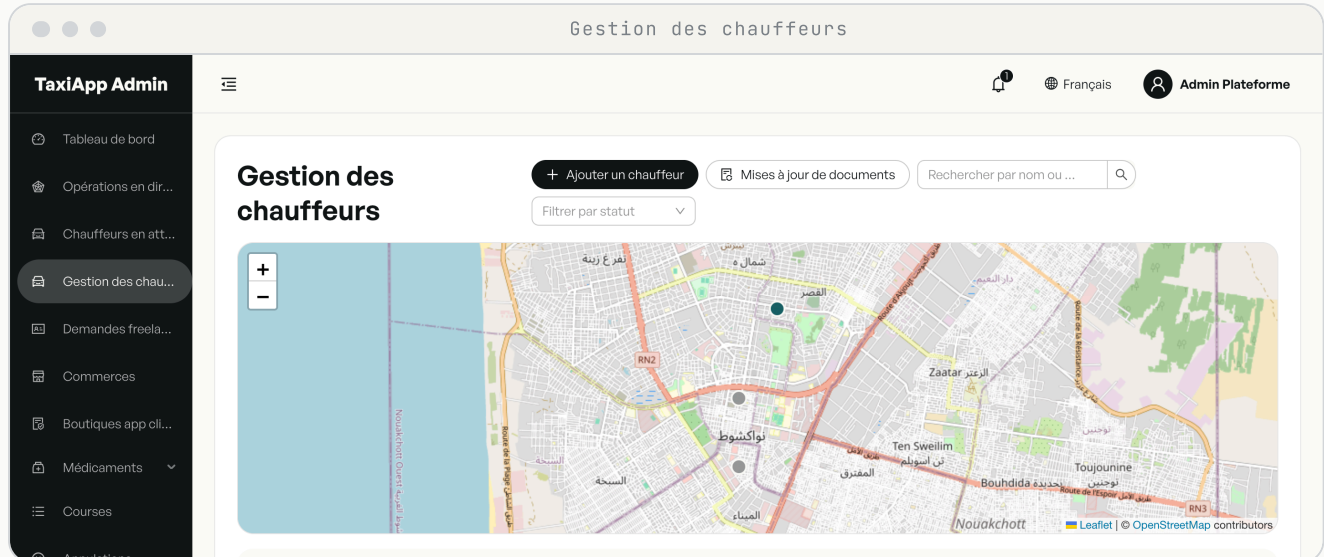
FORMATS

.xlsx ou .csv, ligne d'en-tête en premier, et un modèle téléchargeable avec une ligne d'exemple.

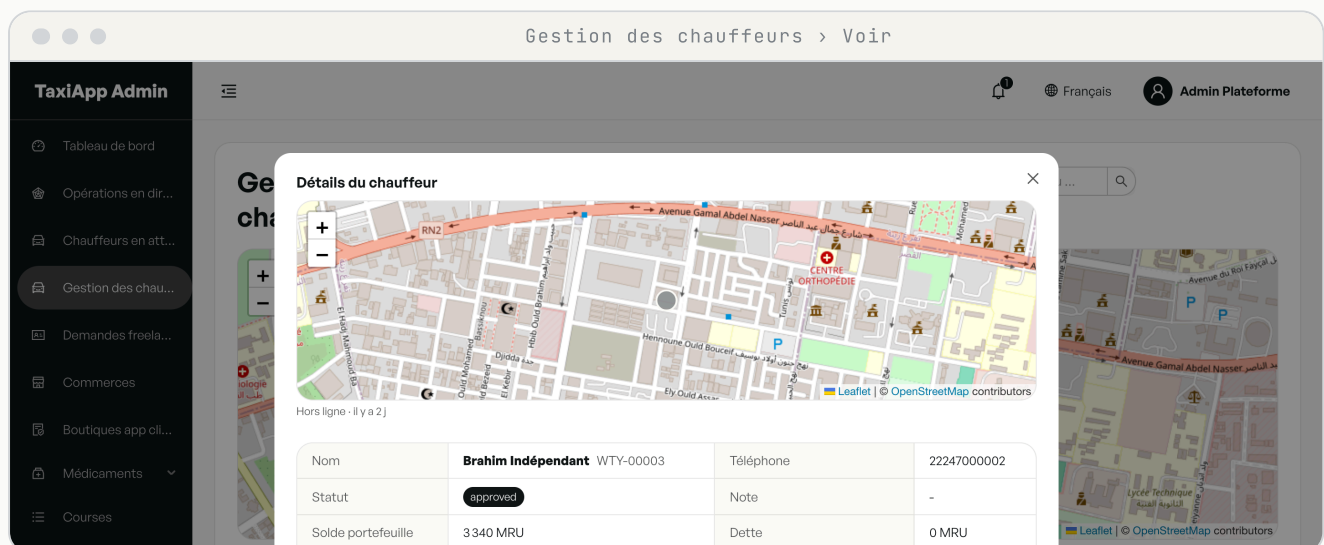
17

Une flotte de livreurs de confiance

De l'inscription à la suspension, chaque livreur passe par la décision d'une personne.



FLOTTE Chaque livreur sur une carte et dans un tableau : code (WTY-00003), téléphone, véhicule et plaque, dernière position ("il y a 2 j"), statut, note, avec Voir et Suspendre.



Le dossier du livreur

Dernière position sur une carte, portefeuille 3 340 MRU à côté d'une dette de 0 MRU, véhicule, et la grille de documents : photo, permis, carte d'identité, assurance (expire le 31/12/2027), carte grise, trois photos du véhicule.

Les files restent vides quand le travail est fait

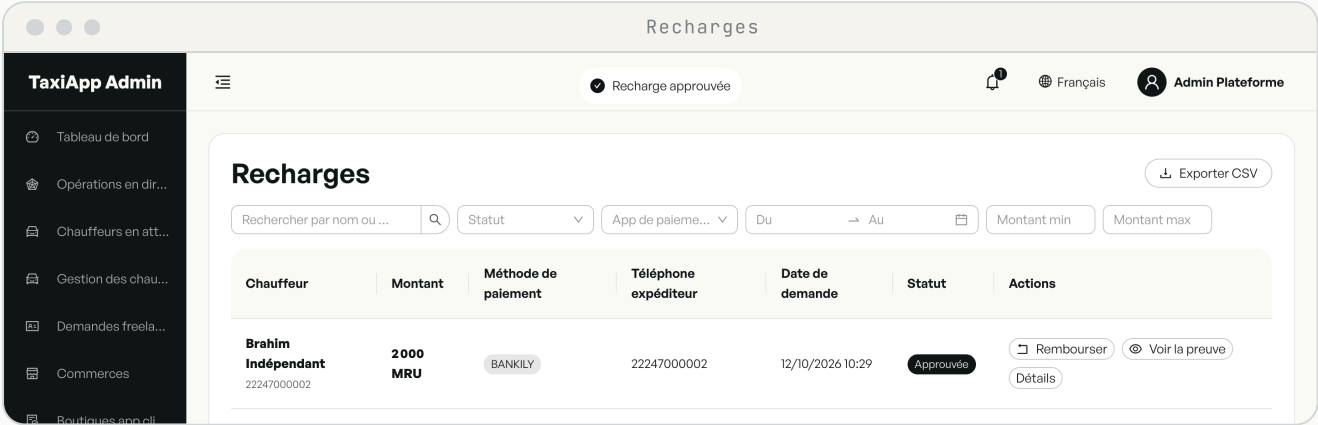
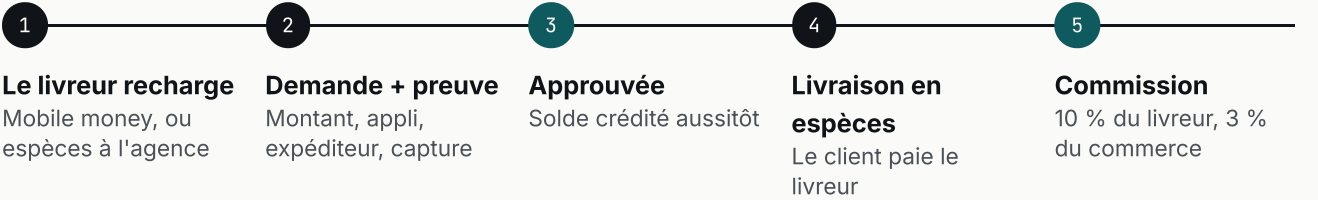
"Chauffeurs en attente", "Demandes freelance" (livreurs de commerce qui demandent à livrer pour d'autres) et "Mises à jour de documents" ont chacune leur page, et affichent "Aucun..." quand rien n'attend.

18

Faire payer la plateforme sur les livraisons en espèces

Les portefeuilles prépayés font d'une économie d'espèces un registre que la plateforme maîtrise.

LE PARCOURS DE L'ARGENT



RECHARGES Brahim Indépendant · 2 000 MRU · Bankily · expéditeur 22247000002 · 12/10/2026 10:29 — approuvée après "Voir la preuve" : "Recharge approuvée", et l'application du livreur se met à jour d'elle-même.

SIX VUES DES MÊMES ÉVÉNEMENTS

PAGE	AFFICHE
Recharges	Demandes avec preuve ; approuver, rejeter, rembourser
Commissions	10 MRU par livraison, "Prélevée", remboursable
Soldes chauffeurs	Total détenu 4 330 MRU, dette 0 MRU
Transactions	Un registre signé : +2 000 recharge, -10 commission
Frais des commerces	Commissions des commerces à régler : Baraka 19 MRU
Dettes chauffeurs	Commission qu'un solde n'a pas pu couvrir

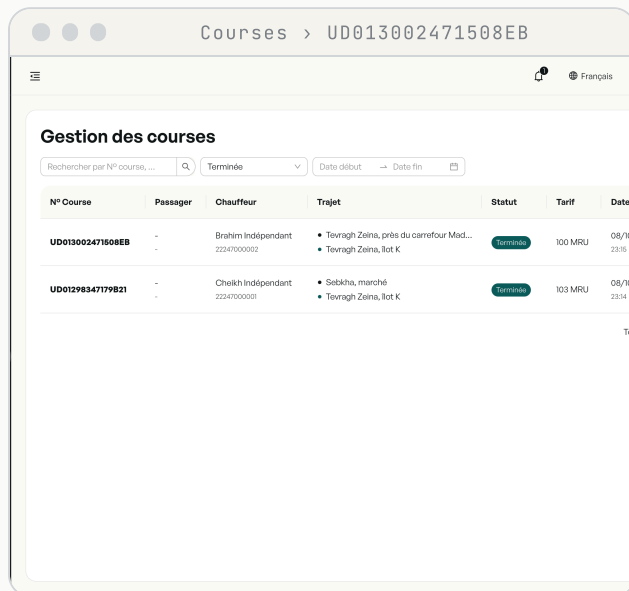
POURQUOI C'EST IMPORTANT

Les clients continuent de payer en espèces, mais la plateforme perçoit sa part sans courir après personne : sur le solde prépayé du livreur après chaque livraison, et sur le portefeuille du commerce ou son relevé de frais. Chaque MRU remonte à une recharge, une commission ou un remboursement.

19

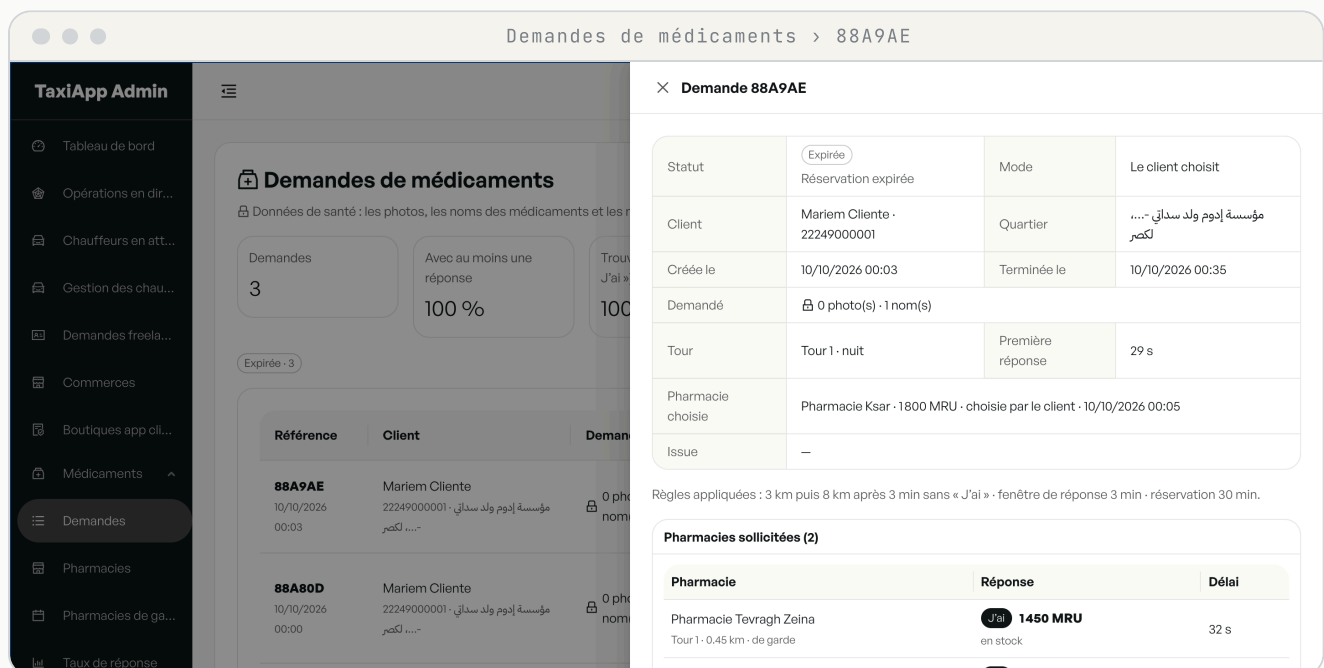
Commandes et demandes de médicaments

Lire exactement ce qui est arrivé à une livraison, et superviser les demandes de santé sans voir de données de santé.



La fiche de livraison

Statut, type, tarif et date ; les parties avec leurs téléphones ; prix estimé, réel et final avec la commission perçue (10 MRU sur 100 MRU) ; et la chronologie : demandée 23:15:00, acceptée 23:15:03, arrivée, démarrée, terminée. La plupart des litiges se règlent avec les horodatages.



Des nombres, jamais le contenu

"0 photo · 1 nom" mais pas le nom. Tour 1 de nuit, première réponse en 29 s, deux pharmacies sollicitées (0,45 km et 2,31 km, toutes deux de garde), toutes deux « J'ai » à 1 450 et 1 800 MRU, Ksar choisie, puis "Réservation expirée".

Les règles imprimées sur la fiche

"Règles appliquées : 3 km puis 8 km après 3 min sans « J'ai » · fenêtre de réponse 3 min · réservation 30 min." La page du planning de garde fixe quelles pharmacies couvrent chaque nuit, deux semaines à l'avance.

20

Changer les règles sans nouvelle version

Frais, entrées, commissions, portefeuilles et règles des médicaments sont des paramètres, pas du code.

Paramètres > Application client

TaxiApp Admin

Tableau de bord
Opérations en dir...
Chauffeurs en att...
Gestion des chau...
Demandes freela...
Commerces
Boutiques app cli...
Médicaments
Courses
Annulations
Utilisateurs
Diffusion
Recharges
Commissions
Soldes chauffeurs
Transactions

Application client

Règles de l'application client pour toute la plateforme. Chaque boutique peut remplacer la commission, les moyens de paiement et, pour une pharmacie, le rayon et les règles d'ordonnance (fiche commerce → Application client).

Portes de l'accueil

Commander
Envoyer un colis
Trouver un médicament

Boutiques et catalogue
Colis point à point
Demande aux pharmacies

Frais de livraison payés par le client

Prix = base + prix/km × distance, jamais moins que le minimum.

Commande en boutique

Prix de base
Prix par km
Minimum

Colis

Prix de base
Prix par km
Minimum

Supplément taille S
Supplément taille M
Supplément taille L

Commission boutique par commande

Modifiable par boutique

- Entrées**
Commander, Envoyer un colis, Trouver un médicament : chaque entrée de l'application client peut être fermée.
- Frais de livraison**
Commandes de commerce et colis : 50 MRU de base, 25 MRU/km, minimum 100 MRU ; suppléments de taille de colis S 0 · M 50 · L 100.
- Commission du commerce**
Pourcentage des marchandises (3 %), montant fixe ou aucune.
- Zone**
Nouakchott, 30 km autour du centre, 20 km de distance de livraison maximale, tracée sur une carte.
- Commandes**
Délai d'acceptation du commerce 180 s, préparation par défaut 20 min, rayon 10 km.
- Médicaments**
Qui choisit, tours et rayons, garde de nuit uniquement, conservation des photos 30 jours, règles d'ordonnance.

VERSIONNÉ

Les paramètres de la plateforme portent un numéro de version et « Dernière mise à jour » (Version #3, 09/10/2026 15:25), les applications récupèrent les changements dans un cache de 5 minutes, et chaque enregistrement arrive dans le journal d'audit avec son auteur. Le solde minimal du livreur (100 MRU) et la commission (10 %) se trouvent sur la même page, dans leurs propres onglets.

21

Encadrer les accès et les comptes

Qui peut se connecter, ce qu'il peut ouvrir, et ce qu'il a fait.

Paramètres > Rôles et accès

TaxiApp Admin

Tableau de bord, Opérations en dir..., Chauffeurs en att..., Gestion des chau..., Demandes freela..., Commerces, Boutiques app cli..., Médicaments, Courses, Annulations, Utilisateurs

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	●	●	●	—	—

Séparation des tâches

Cinq rôles : Super administrateur, Opérations, Support, Finance, Centre d'appels. La Finance est le seul autre rôle qui voit l'argent, et rien d'opérationnel.

Moindre privilège

Les opérateurs du centre d'appels voient les livraisons et les outils de leur application. Paramètres, comptes admin et journal d'audit sont réservés au super admin. Les accès sont appliqués côté serveur.

Une vue partagée

Le tableau de bord et la vue en direct sont ouverts à tous les admins, pour que chacun travaille avec les mêmes chiffres.

Journal d'audit

TaxiApp Admin

Tableau de bord, Opérations en dir..., Chauffeurs en att..., Gestion des chau..., Demandes freela..., Commerces, Boutiques app cli...

Journal d'audit

Méthode Type de cible Date de début → Date de fin Exporter CSV

Date	Acteur	Action	Méthode	Cible	Code statut	IP	Acti
12/10/2026 10:38:47	Admin Plateforme super_admin	POST /api/v1/admin/businesses/import/preview	POST	business	200	::1	🔍
12/10/2026 10:38:06	Admin Plateforme	POST /api/v1/admin/businesses/import/preview	POST	business	200	::1	🔍

JOURNAL D'AUDIT Chaque écriture avec son auteur et son rôle, la méthode, la cible et le résultat : un aperçu d'import par le super admin, un compte centre d'appels créé, un livreur ajouté par "Ahmed Baraka · business:owner", une réponse d'une pharmacie sur un médicament. Filtres et export CSV.

MAÎTRISE DES RISQUES

Confiance et sécurité, intégrées au parcours

RISQUE	CONTRÔLE	OÙ
Livreurs perdus	Moughataa → lieux connus → point exact, plus les mots pour la porte, sur chaque adresse	Toutes les applications
Mauvaise remise	Code à 4 chiffres donné par le client à la porte ; sans code, pas de "livrée"	Applications client et livreur
Articles manquants	Lignes de commande réservées en stock ; liste de contrôle cochée au commerce	Applications commerçant et livreur
Commission non perçue	Portefeuille livreur prépayé débité à chaque livraison ; sous le minimum, le livreur passe hors ligne	Application livreur, Soldes, Commissions
Fausse recharges	Montant exact, application de paiement, numéro de l'expéditeur et capture d'écran ; validations remboursables	Recharges
Commerces et livreurs non vérifiés	Files de validation manuelle ; documents contrôlés ; suspension / réactivation	Inscriptions, Chauffeurs
Exposition de données de santé	Stockage privé des photos, liens de 10 minutes, conservation de 30 jours ; la console n'affiche que des chiffres	Médicaments
Spam aux pharmacies	Tours à 3 km puis 8 km, planning de garde de nuit, 5 demandes par heure et par client	Paramètres, Pharmacies de garde
Erreurs de règles	Paramètres versionnés, exceptions par commerce affichées à côté de la valeur héritée, journal d'audit	Paramètres, Journal d'audit
Abus internes	Cinq rôles appliqués côté serveur ; seule la Finance (avec le super admin) voit l'argent ; chaque écriture est attribuée	Rôles et accès

À RETENIR

1 · Concevoir selon la façon dont la ville donne ses directions

23 250 lieux nommés et un sélecteur en trois étapes transforment « derrière la mosquée, porte bleue » en un point où un livreur peut se rendre.

3 · Adapter le stock au métier

Six modèles de métier et une bibliothèque d'images rendent le stock utilisable par un épicier, un pharmacien et un vendeur de téléphones sans formation.

2 · Laisser les espèces, prélever la part ailleurs

Des portefeuilles prépayés pour livreurs et commerces, débités à chaque livraison, font tourner un marché de paiement à la livraison sur un modèle de plateforme.

4 · Chaque formulaire dit ce qui manque

Valeurs par défaut d'abord, options facultatives repliées, et un seul message "Il manque : ..." qui nomme chaque lacune, dans toutes les applications.

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

TaxiApp.