

Formation des livreurs

Application **SLP Livreur** — tout ce qu'un livreur doit savoir avant sa première course

Swiss Livraison Pro · version du 15 octobre 2026 · durée de la formation : environ 45 minutes

Ce guide suit l'ordre d'une journée de travail : installer l'app, se mettre en ligne, faire une course, gérer un imprévu, lire ses gains. Les mots entre **crochets noirs** sont les boutons exacts de l'application.

1. Avant la première course

Installer et se connecter

ÉTAPE	CE QU'IL FAUT FAIRE
Compte	Le compte est créé par ta flotte (le responsable). Tu reçois un email et un mot de passe. Tu ne peux pas créer de compte toi-même.
Android	Installe SLP Livreur depuis le Play Store. Mets l'app à jour dès qu'une mise à jour est proposée.
iPhone	Demande le lien d'installation à ta flotte.
Connexion	Email + mot de passe, puis Se connecter . Mot de passe oublié : saisis ton email, puis appuie sur Mot de passe oublié ? — tu reçois un email de réinitialisation.
Position	À la première ouverture, l'app explique qu'elle utilise ta position uniquement quand tu es en service . Accepte, puis autorise la position dans la fenêtre Android. Sans position, tu ne reçois aucune commande .
Notifications	Autorise les notifications. C'est par là que tu es prévenu d'une nouvelle commande, même écran verrouillé.
Caméra	Demandée au premier scan de QR ou à la première photo de livraison.
Batterie	Désactive l'économie de batterie pour SLP Livreur (Réglages Android → Batterie). Sinon Android coupe le GPS en arrière-plan et tu disparais de la carte.

Compléter son profil (onglet **Profil**)

- **Véhicule** : Scooter, Vélo, Voiture ou À pied. Important : certaines commandes (traiteur, gros volumes) ne sont proposées qu'aux voitures.
- **Téléphone** : c'est ce numéro que le restaurant et la flotte appellent.
- **Mes documents** : permis de conduire, carte d'identité, assurance, carte grise (10 Mo maximum par fichier). Ta flotte les consulte depuis sa console.
- **Nom** : ne se change pas dans l'app, demande à ta flotte.

2. Les 4 états : dire à la flotte si tu travailles

En haut de l'écran, 4 boutons. **Ton état décide si tu reçois des commandes** et il sert aussi de **pointage** : tes heures travaillées sont calculées à partir de ces boutons.

BOUTON	CE QUE ÇA VEUT DIRE	EFFET
 En ligne	Je travaille, je veux des commandes.	Le système t'envoie des offres selon ta position. Dès que tu passes en ligne, les commandes en attente de ta flotte te sont proposées.
 Pause	Je suis là mais je ne prends rien.	Aucune nouvelle offre. Tes courses en cours continuent. Le temps de pause compte comme du temps de travail .
 Dernière	Je finis mes courses en cours puis j'arrête.	Aucune nouvelle offre, mais tu restes visible et tes courses en cours continuent normalement. À utiliser au lieu de « Hors ligne » quand tu as encore un colis.
 Hors ligne	J'ai terminé.	Plus aucune offre, le GPS s'arrête, ta session de travail se ferme.

Pointage. Ta session de travail s'ouvre quand tu passes **En ligne** (ou Pause) et se ferme quand tu passes **Hors ligne**. Si tu oublies de passer hors ligne et que ton GPS est muet pendant 30 minutes, la session est fermée automatiquement à ta dernière activité connue. Pour que tes heures soient justes : **En ligne en arrivant, Hors ligne en partant.**

Horaires (shifts). Si ta flotte t'a donné un planning, le bouton En ligne est **bloqué hors de ta plage**. L'app affiche alors « Shift commence à ... », « Shift terminé » ou « Tu n'as pas de shift programmé aujourd'hui ». Passer hors ligne reste toujours possible.

Les deux voyants de la barre du haut

- **GPS** : vert = ta position est envoyée. Rouge ou gris = pas de position → tu ne reçois rien. Sors du bâtiment, vérifie que la localisation du téléphone est activée.
- **Signal** : connexion au serveur. S'il est rouge longtemps, vérifie les données mobiles.

3. Une course de A à Z

Chaque commande est une carte dans l'onglet **Commandes**. Appuie dessus pour ouvrir le détail et les boutons d'action. **Un seul bouton principal est proposé à chaque étape** : tu ne peux pas te tromper d'ordre.

1 - L'offre arrive — **Accepter** ou **Refuser**

Notification + carte « À accepter ». Tu as un délai limité (environ **60 secondes**, réglé par ta flotte). Sans réponse, l'offre part à un autre livreur. La carte montre déjà le restaurant, l'adresse client et l'heure prévue. **Selon le réglage de ta flotte, la commande peut arriver directement « Acceptée »** : il n'y a alors rien à accepter, tu pars.

2 - **Je pars au restaurant**

Dès que tu démarres. Le restaurant voit que tu es en route. Bouton **Naviguer** pour ouvrir le GPS.

3 - **Je suis arrivé au restaurant**

Appuie **en arrivant**, pas avant : ton temps d'attente est mesuré à partir de là. La carte affiche « En attente · N min ». Si le restaurant a déjà annoncé la commande prête, l'app passe directement à « Récupéré ».

4 - Prendre la commande — **Scanner QR restaurant** ou **Sans QR — commande récupérée**

Si le restaurant a un QR code sur le ticket ou au comptoir, scanne-le : c'est la preuve que tu as pris la bonne commande. Sinon, confirme sans QR. **Vérifie le numéro de commande sur le sac** : c'est le numéro affiché en gros sur ta carte.

5 - **Je pars chez le client**

Le client reçoit ta position en direct et peut te suivre. Bouton **Appeler** si tu as un doute sur l'adresse.

6 - **Livré !**

Appuie **après avoir remis le colis**, jamais avant. Selon le réglage de ta flotte, l'app demande ensuite une **photo de preuve** (obligatoire ou  Avec photo (optionnel)) et/ou la **signature du client** avec le doigt (ou **Livrer sans signature**).

Ce que la carte affiche

ÉTIQUETTE	SIGNIFICATION
À accepter	Offre en attente de ta réponse.
Accepté	C'est ta course, tu n'es pas encore parti.
Vers resto	Tu es en route vers le restaurant.
En attente · N min	Tu es au restaurant, la commande n'est pas encore entre tes mains.
PRÊT	Le restaurant a annoncé la commande prête. « PRÊT · 4 min » = prête depuis 4 minutes.
~N min / Presque prêt	Temps de préparation restant annoncé par le restaurant. Inutile de courir si c'est « ~15 min ».
Récupéré	Le colis est dans ton sac.
En livraison	Tu es en route vers le client.
Arrêt 1, Arrêt 2...	Tu as plusieurs commandes : c'est l'ordre conseillé. Bouton  Itinéraire optimal pour voir l'ordre suggéré et l'ouvrir dans Google Maps.

Collecte prévue / Livraison prévue Heures que le restaurant et le client attendent. Pour une commande programmée, ne pars pas trop tôt.

Refuser a un coût. Un refus ou un silence au-delà du délai = l'offre repart ailleurs et le client attend plus longtemps. Après **2 refus ou 2 délais dépassés sur la même commande**, elle ne te sera plus jamais proposée. Si tu ne peux pas prendre de commandes, passe en **Pause** plutôt que de refuser en série.

4. Les imprévus : quel bouton pour quelle situation

SITUATION	BOUTON	CE QUI SE PASSE
Je suis au restaurant, la commande est annoncée prête mais elle ne l'est pas	Commande pas prête (visible vers resto / au resto)	Le restaurant reçoit une alerte forte sur sa tablette et doit la re-marquer prête. Ton temps d'attente est compté correctement. La flotte voit combien de fois ce restaurant annonce « prêt » à tort.
Client absent, ne répond pas, refuse, adresse introuvable	⚠ Signaler un problème → type Retour	Avant de signaler : appelle le client , puis attends quelques minutes. Le colis revient au restaurant : une « Mission retour » apparaît dans ta liste (voir plus bas). Le restaurant et la flotte sont prévenus.
Commande endommagée, perdue, volée, accident en route	⚠ Signaler un problème → type Échec	Irréversible. Le restaurant ET la plateforme d'origine de la commande reçoivent un échec définitif. L'app te demande de confirmer. Réservé aux cas où le colis ne peut plus être livré ni rendu.
Le restaurant a oublié des articles (le client le découvre)	⚠ Signaler un problème → type Oubli + note des articles	Le restaurant est prévenu et une commande complément est créée pour apporter les articles oubliés au client. Tu

termine ta
livraison
normalement.

Je ne peux plus continuer (panne, urgence, trop de commandes, trop loin)

Remplacement + motif

Le système cherche un autre livreur. Résultat affiché aussitôt : « Remplacement trouvé » ou « Aucun livreur disponible ». Si tu as **déjà le colis**, l'app te demande quoi en faire (voir ci-dessous).

J'ai déjà le colis et je ne peux plus livrer : deux choix

Le ramener au restaurant

Une carte « **Mission retour** » apparaît dans ta liste. Bouton **Itinéraire** vers le restaurant, puis **Colis rendu** une fois remis en main propre. Confirme seulement quand le restaurant a le colis.

Un livreur vient le récupérer ici **(transfert sur place)**

Tu restes où tu es. Une carte « **Transfert sur place** » apparaît. Quand l'autre livreur est devant toi, remets-lui le colis et appuie sur **Colis transféré**.

Si c'est toi qui récupères le colis d'un collègue en panne : la carte porte le bandeau « Transfert sur place — récupérez le colis du livreur en panne ». Boutons dans l'ordre : **Rejoindre le livreur** → **Arrivé au point de transfert** → **Colis récupéré**. Ensuite la course continue comme une course normale (« Je pars chez le client »).

Une seule règle pour tout ça : l'app doit toujours savoir **où est le colis**. Ne mets jamais « Livré » pour te débarrasser d'une course, ne rends jamais un colis sans appuyer sur « Colis rendu ».

5. Communiquer

BOUTON	QUAND L'UTILISER
Appeler	Appelle le client depuis le détail de la commande. Pour les commandes venues d'une plateforme en ligne, le numéro peut être un relais anonyme : il fonctionne seulement pendant la livraison.
Chat avec le client	Message écrit au client (« je suis en bas », « quelle porte ? »). Un badge « 1 » sur la carte = message non lu.
Onglet Flotte	Chat de coordination avec ta flotte, le restaurant et les autres livreurs. C'est là qu'on annonce un retard, une route fermée, un restaurant fermé.
Partager le suivi	Envoie au client (SMS, WhatsApp...) le lien pour suivre sa livraison en direct. Utile quand le client n'a pas reçu le SMS automatique.
Instructions client	Lis-les avant de partir : code d'immeuble, étage, « laisser devant la porte », allergies. Elles sont dans le détail de la commande.

6. Mes gains et mes résultats

Onglet **Historique**

- Périodes : **Aujourd'hui / Semaine / Mois**. Quatre compteurs : Gains, Livraisons, Distance, Temps moyen.
- **Gains = le prix de chaque course livrée**, selon les conditions convenues avec ta flotte. Le même montant apparaît chez ta flotte dans sa page « Paiement livreurs » : les deux chiffres sont calculés au même endroit.
- Si tu es payé à l'heure ou au forfait, aucun montant n'apparaît par course : seul le nombre de livraisons et la distance comptent, et tes heures viennent du pointage (chapitre 2).
- Une course en « Retour » ou « Échec » n'est pas une livraison : elle n'apparaît pas dans les gains.

Menu ☰ (tiroir en haut à gauche)

- **Mes performances** : toi contre la moyenne de ta flotte sur 7 ou 30 jours : livraisons, heures actives, courses par heure, minutes jusqu'au restaurant, minutes jusqu'au client. Vert = mieux que la moyenne, orange = en dessous.
- **Affluence** : les heures où ta flotte livre le plus et la carte des restaurants les plus fréquents. Sers-t'en pour choisir tes créneaux.
- **Mon compte / Réglages, Aide, Déconnexion**.

7. Les 10 règles d'or

1. **En ligne en commençant, Hors ligne en finissant**. C'est ton pointage.
2. **GPS vert ou rien**. Sans position, pas de commande.
3. **Réponds aux offres en moins d'une minute**. Pause plutôt que refus en série.
4. **Un bouton = la réalité**. « Arrivé » quand tu es arrivé, « Livré » quand le client a le colis.
5. **Vérifie le numéro de commande sur le sac** avant de partir du restaurant.
6. **Lis les instructions client avant de partir**.
7. **Client absent : appelle, attends, puis « Signaler un problème → Retour »**. Jamais « Livré ».
8. **« Échec » est définitif**. Seulement si le colis ne peut plus être ni livré ni rendu.
9. **Encore un colis dans le sac ? « Dernière », pas « Hors ligne »**.
10. **Un doute : chat Flotte**. Ta flotte voit ta position et tes courses en direct, elle peut agir.

8. Dépannage rapide

PROBLÈME	À VÉRIFIER, DANS L'ORDRE
Je ne reçois aucune commande	1. Tu es bien En ligne (pas Pause, pas Dernière). 2. Voyant GPS vert et localisation du téléphone activée. 3. Pas de message de shift (« Shift commence à ... »). 4. Tu as déjà 3 commandes en cours : c'est le maximum. 5. Demande dans le chat Flotte s'il y a des commandes.
Je n'entends pas les notifications	Notifications autorisées pour SLP Livreur, mode Ne pas déranger désactivé, économie de batterie désactivée pour l'app.
Le bouton En ligne ne répond pas	Tu es hors de ta plage de shift (message affiché). Contacte ta flotte pour changer ton planning.
La commande a disparu de ma liste	Le restaurant ou la flotte l'a annulée ou réattribuée. Si tu as déjà le colis, écris immédiatement dans le chat Flotte.
Le scan du QR est refusé	Le QR appartient à une autre commande ou n'est pas celui de ce restaurant. Vérifie le numéro, et au besoin confirme avec « Sans QR — commande récupérée ».
J'ai perdu le réseau pendant une action	L'app garde l'action en mémoire et l'envoie dès le retour du réseau. Ne répète pas le geste dix fois.
Je veux supprimer mon compte	Profil → Supprimer mon compte . Impossible pendant une course en cours. Irréversible : tes données personnelles sont anonymisées.

9. Validation de la formation

Le livreur fait ces gestes **devant le formateur**, avec une commande de test fournie par la flotte.

- ☐ Se connecter, autoriser position et notifications, régler le véhicule et le téléphone dans le profil.
- ☐ Passer En ligne, vérifier le voyant GPS vert.
- ☐ Accepter l'offre en moins d'une minute, ouvrir le détail, lire les instructions client.
- ☐ Enchaîner les 6 étapes jusqu'à « Livré », avec une photo de preuve.
- ☐ Sur une seconde commande : signaler « Commande pas prête », puis « Signaler un problème → Retour », puis confirmer « Colis rendu ».
- ☐ Envoyer un message dans le chat Flotte.
- ☐ Passer « Dernière » puis « Hors ligne », et retrouver la course du jour dans l'Histoire.

LIVREUR	FLOTTE	FORMATEUR	DATE	SIGNATURE