Intégrations – configuration de WhatsApp

Intégration de WhatsApp avec Qargo : ce guide présente les prérequis et les étapes nécessaires à la configuration de l'intégration.

Mis à jour 5 janvier 2026

🔔 Pour utiliser l'intégration, il faut disposer de son propre **compte WhatsApp Business**.

Configurer l'intégration WhatsApp

Ce guide explique comment configurer un compte WhatsApp Business via le processus d'inscription intégré de la plateforme TMS. Ce processus permet à l'entreprise de transport de :

- Créer et gérer son propre compte WhatsApp Business (WABA)
- Envoyer des messages aux chauffeurs et gérer la communication à grande échelle
- Conserver la propriété et le contrôle complets de ses ressources WhatsApp Business

Durée nécessaire : environ 15–30 minutes

Lire attentivement chaque section pour garantir la réussite de la configuration.

▶ **Prérequis**

Si aucun numéro de téléphone non lié à un compte WhatsApp existant n'est disponible, il est conseillé d'utiliser une eSIM (si le téléphone la prend en charge). L'eSIM doit être associée à un numéro de téléphone ; les eSIM qui proposent uniquement des données ne fonctionnent pas. Une autre option consiste à utiliser une deuxième carte SIM physique.

3. Informations sur l'entreprise à préparer

- Raison sociale
- Adresse de l'entreprise
- URL du site web de l'entreprise
- Adresse e-mail de l'entreprise
- Catégorie d'activité (par ex. « Transport/Logistique »)

4. Documents de vérification de l'entreprise (pour un accès complet)

- Documents d'immatriculation de l'entreprise
- Numéros d'identification fiscale
- Factures de services publics ou relevés bancaires (pour la vérification de l'adresse)

5. Exigences techniques

- Navigateur web récent (Chrome, Firefox, Safari ou Edge)
- Connexion Internet stable
- Bloqueurs de fenêtres pop-up désactivés pendant le processus d'inscription :::

▶ **Liste de contrôle préalable**

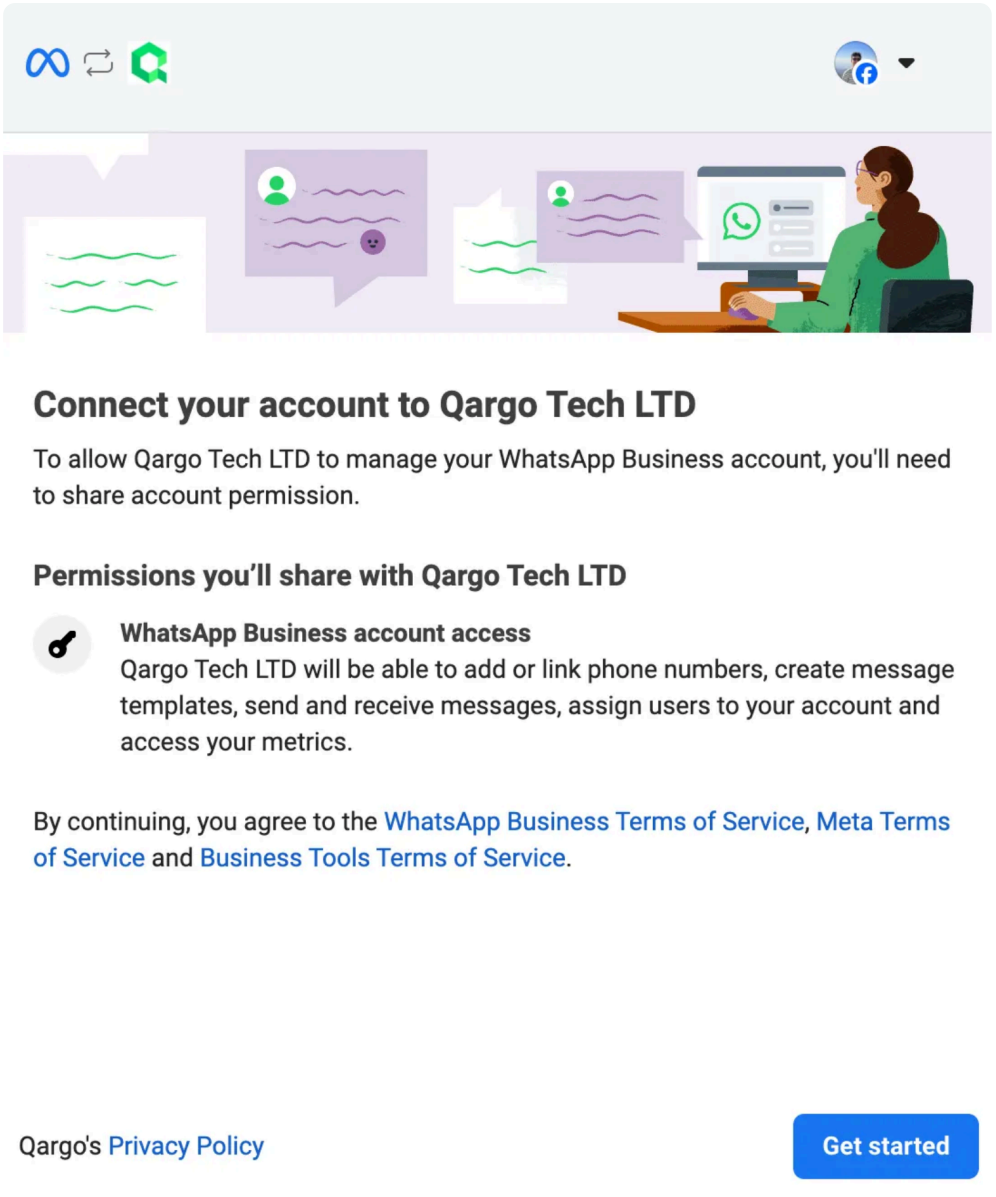
▶ **Processus d'inscription intégré étape par étape**

Étape 2 : s'authentifier auprès de Meta

1. **Se connecter à Facebook/Meta**

- Saisir les identifiants Facebook
  - Une authentification à deux facteurs peut être nécessaire
- Utiliser le compte qui dispose d'un accès admin au Meta Business Manager

2. **Accorder les autorisations**
   - Cliquer sur **Commencer** pour connecter le compte



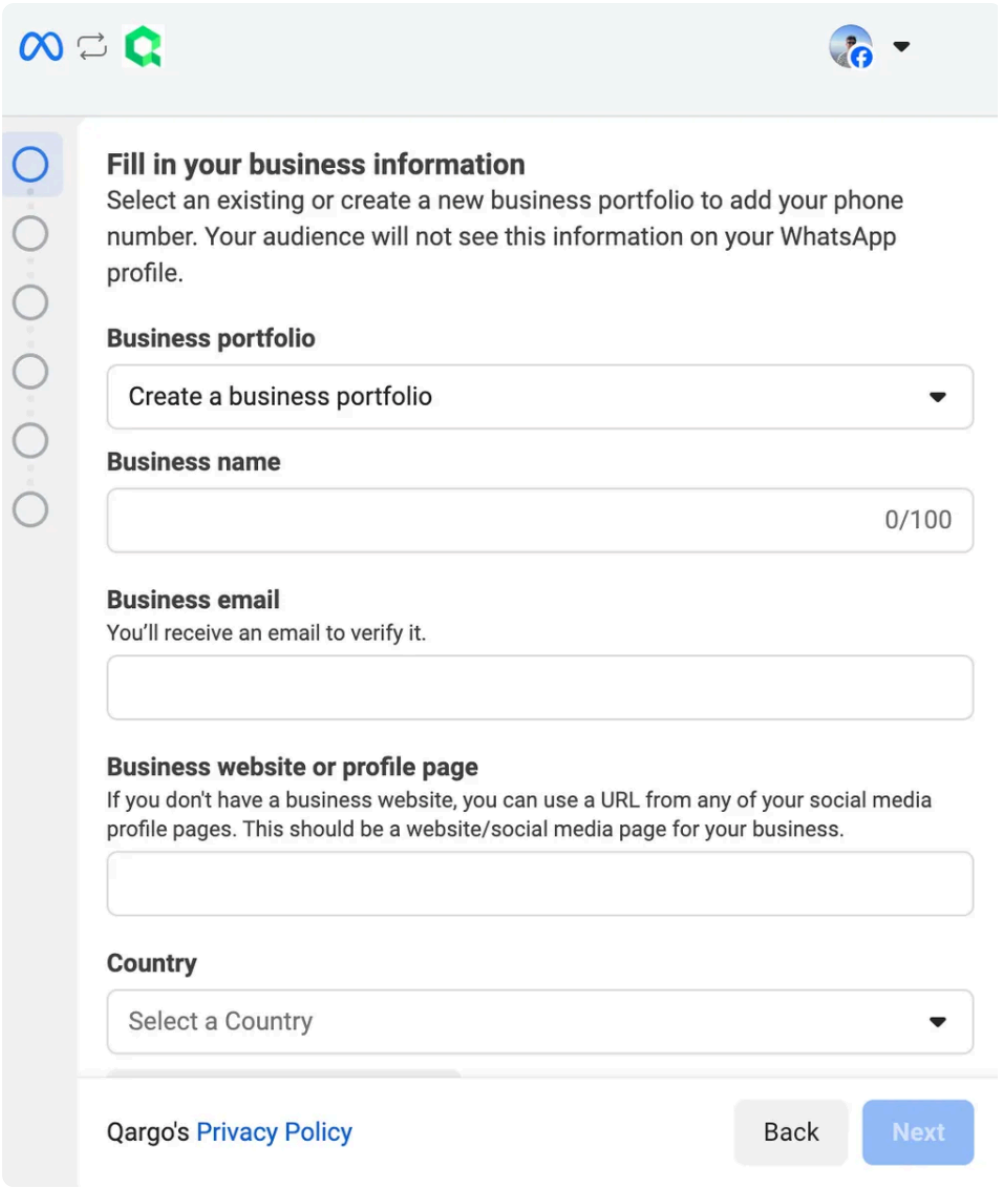
   - Vérifier les autorisations demandées
   - Cliquer sur **Continuer** pour poursuivre

> ‼️ **Important** ‼️
> Ne pas laisser la fenêtre d'inscription intégrée ouverte plus d'une heure : la session expire.

Étape 3 : sélectionner ou créer un portefeuille business

1. **Choisir un portefeuille business**
   - Sélectionner le portefeuille business Meta existant dans la liste déroulante

- Ou en créer un nouveau s'il s'agit de la première configuration



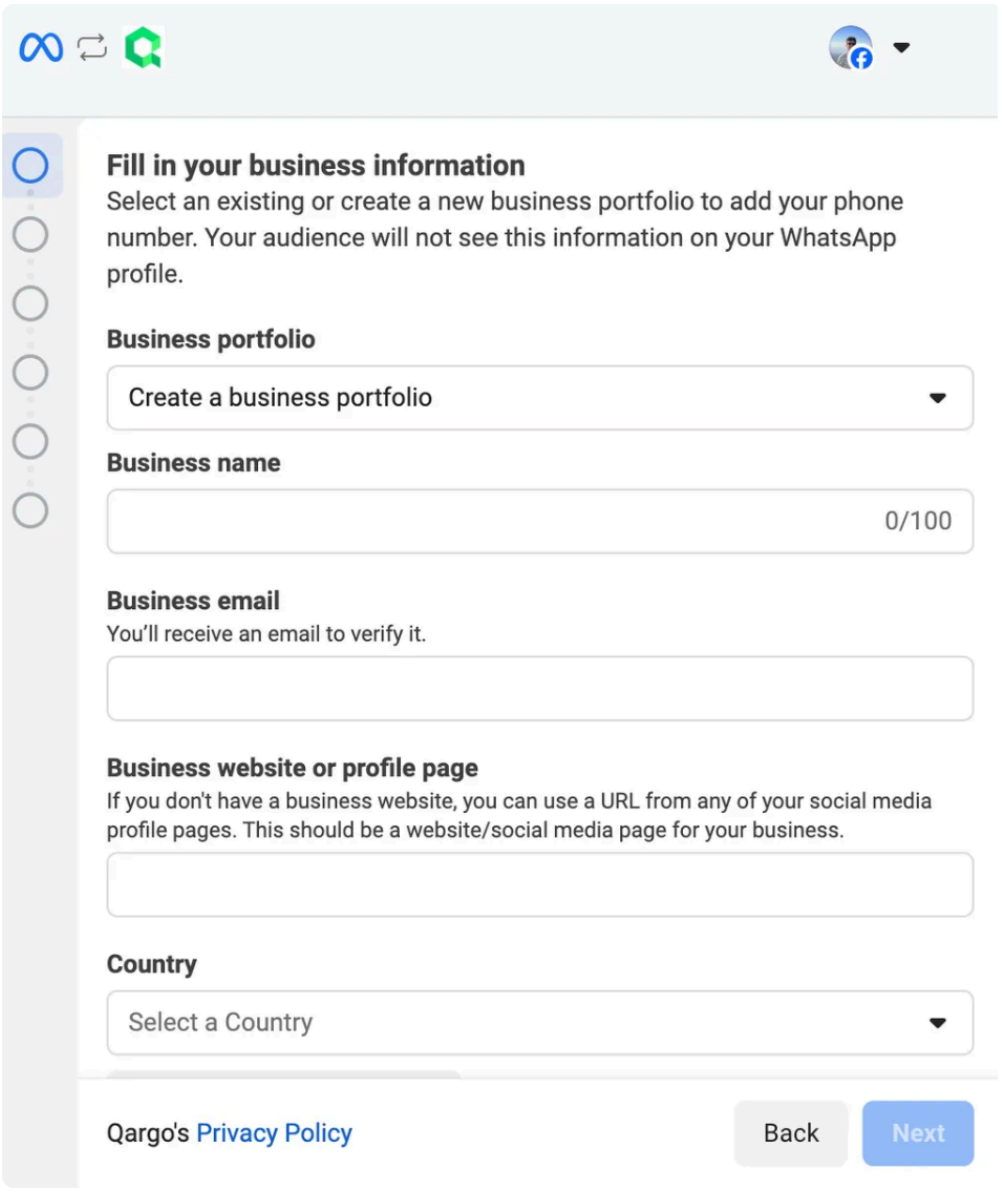
Essentiel : choisir le Business Manager avec soin, car il ne peut plus être modifié une fois le numéro enregistré.

Étape 4 : configurer le compte WhatsApp Business

Deux options sont possibles :

Option A : créer un nouveau WABA (nouveaux utilisateurs)

1. Sélectionner **Créer un compte WhatsApp Business**
2. Saisir les informations suivantes :
   - **Nom du compte WhatsApp Business** : nom de l'entreprise
   - **Nom affiché WhatsApp Business** : nom visible par les clients
   - **Catégorie** : sélectionner « Transport » ou la catégorie la plus pertinente
3. Cliquer sur **Suivant**



Option B : utiliser un WABA existant (utilisateurs existants)

1. Sélectionner le WABA existant dans la liste déroulante
2. Créer un nouveau profil WhatsApp Business pour le nouveau numéro
3. Cliquer sur **Suivant**

Étape 5 : ajouter et vérifier le numéro de téléphone

1. **Saisir le numéro de téléphone**
   - Utiliser le format international avec l'indicatif du pays (par ex. +1234567890)
   - Ne pas inclure d'espaces ni de caractères spéciaux
2. **Choisir la méthode de vérification**
   - **SMS** (recommandé) : un code à 6 chiffres est envoyé par SMS
   - **Appel vocal** : un appel communique le code de vérification
3. **Saisir le code de vérification**
   - Saisir le code à 6 chiffres reçu
   - Cliquer sur **Vérifier** pour confirmer

Dépannage : si le code n'arrive pas dans les 5 minutes, essayer l'autre méthode de vérification.

Étape 6 : configurer le profil d'entreprise

1. **Informations sur l'entreprise**
   - Téléverser le logo de l'entreprise (recommandé : 640 × 640 px, PNG ou JPG)
   - Ajouter une description de l'entreprise (512 caractères max.)
   - Sélectionner les horaires d'ouverture (facultatif)
   - Ajouter l'URL du site web de l'entreprise
2. **Coordonnées**
   - Confirmer l'adresse e-mail de l'entreprise
   - Ajouter d'autres moyens de contact si nécessaire
3. **Vérifier et confirmer**
   - Vérifier toutes les informations saisies
   - Cliquer sur **Terminer** pour finaliser la configuration

Étape 7 : finaliser la configuration de l'intégration

Après la vérification par Meta, l'utilisateur est redirigé vers la plateforme TMS :

1. **Confirmer le numéro de téléphone**
   - Vérifier que le numéro de téléphone s'affiche correctement
2. **Créer un code PIN**
   - Définir un code PIN à 6 chiffres pour les futures actions d'administration

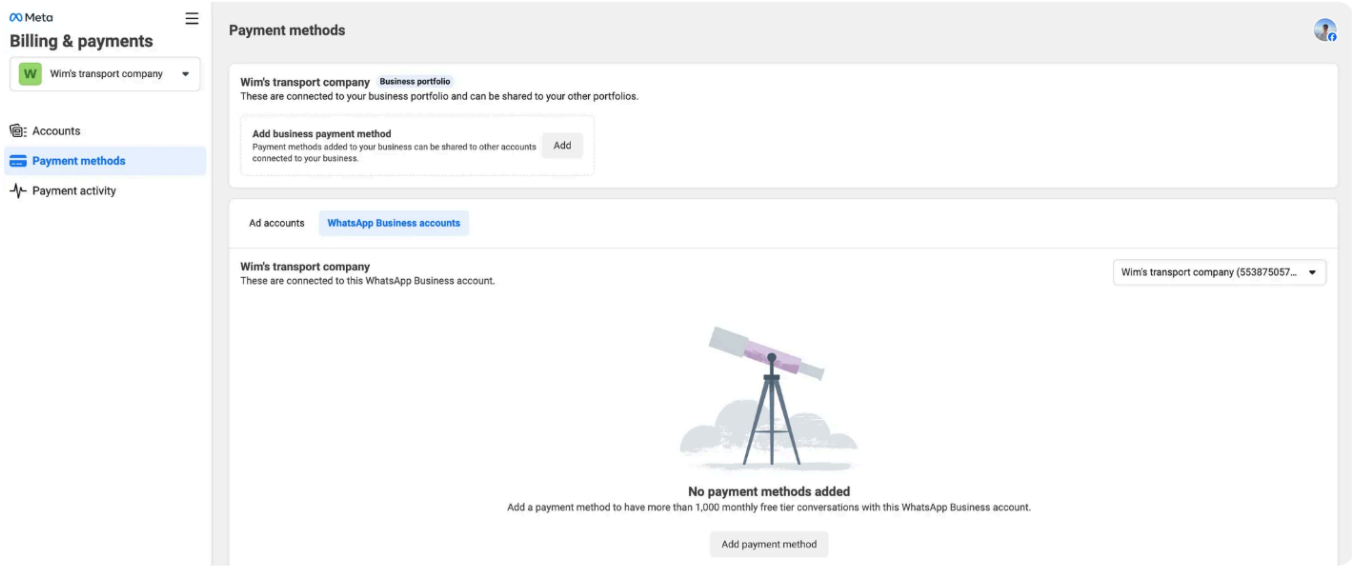
> ‼️ **Important** ‼️
> Conserver ce code PIN en lieu sûr : il ne peut pas être récupéré ultérieurement

Lors d'une nouvelle authentification, il faut saisir le même code PIN que celui choisi ici : il est donc important de s'en souvenir.

Pour modifier le code PIN de validation en deux étapes d'un compte WhatsApp Business, accéder au WhatsApp Manager, ouvrir **Outils du compte > Numéros de téléphone**, puis sélectionner le numéro de téléphone concerné. Ensuite, ouvrir les paramètres **Validation en deux étapes** et choisir l'option **Modifier le code PIN** :::

▶ **Configuration après l'inscription**

Pour envoyer des messages modèles permettant d'ouvrir des conversations avec les chauffeurs, un **moyen de paiement valide** doit être ajouté au compte WhatsApp Business. Cette opération s'effectue dans le centre de facturation Facebook : https://business.facebook.com/billing_hub. Dans **Moyens de paiement > Comptes WhatsApp Business**, sélectionner ensuite le compte d'entreprise :



2. Finaliser la vérification de l'entreprise (sous 30 jours)

Pour débloquer toutes les fonctionnalités de messagerie :

1. Accéder à Meta Business Manager : https://business.facebook.com
2. Ouvrir **Paramètres de l'entreprise > Informations sur l'entreprise**
3. Cliquer sur **Commencer la vérification**
4. Envoyer les documents requis :
   - Certificat d'immatriculation de l'entreprise
   - Documents fiscaux
   - Factures de services publics ou relevés bancaires

📚 Tant que l'entreprise n'est pas vérifiée, la limite est de 250 conversations uniques par jour.

:::

▶ **Dépannage**

▶ **FAQ**

Envoyer des messages aux chauffeurs via WhatsApp dans Qargo