FAQ - Qargo propose-t-il une intégration WhatsApp pour les chauffeurs ?

Mis à jour 2 mars 2026

Q : Qargo s'intègre-t-il à WhatsApp, et est-il possible de communiquer avec les chauffeurs par ce biais ?

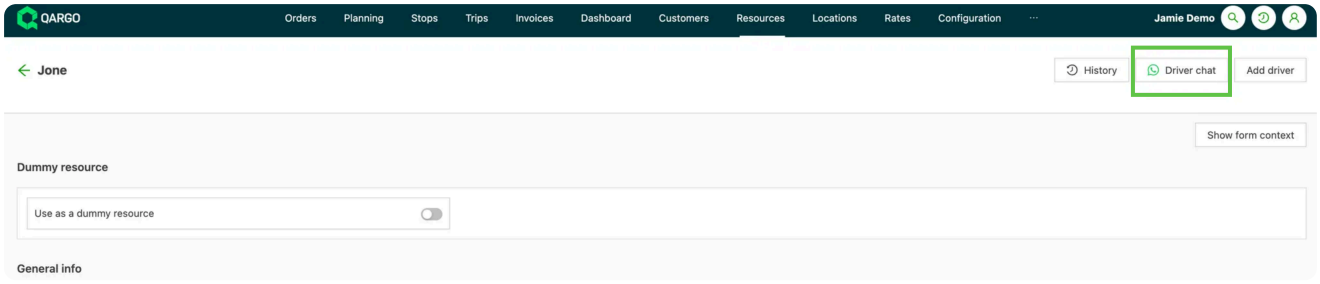
R : Oui ! Qargo s'intègre désormais à WhatsApp ! L'intégration permet de lier un compte WhatsApp Business à Qargo. Les conversations peuvent ainsi être gérées directement dans Qargo.

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

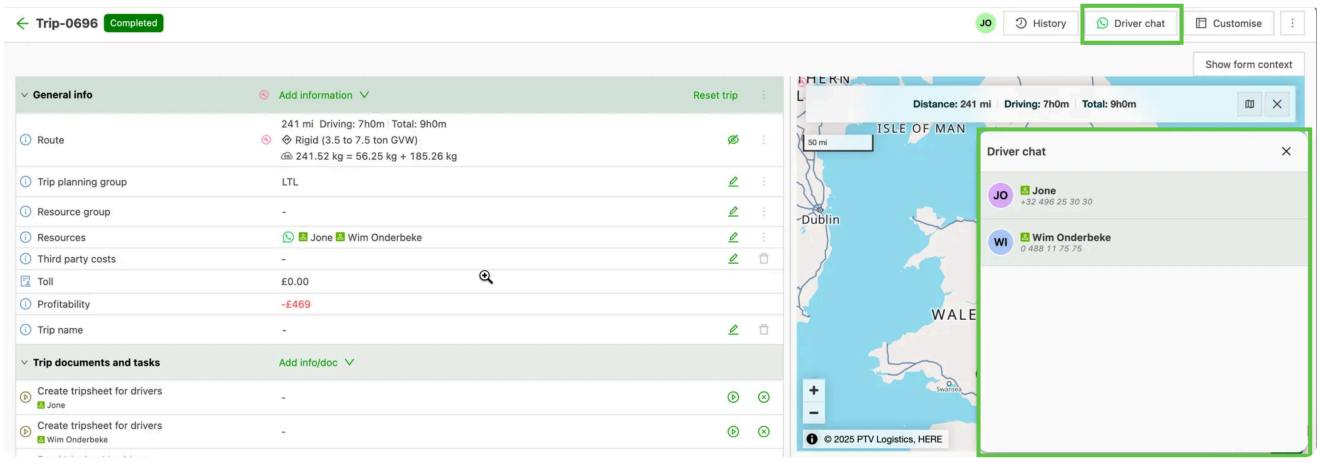
Utiliser WhatsApp dans Qargo

Une fois l'intégration activée, la bulle WhatsApp s'affiche à tous les endroits où les chauffeurs peuvent actuellement être affectés.

1. **En-tête de la page chauffeur**

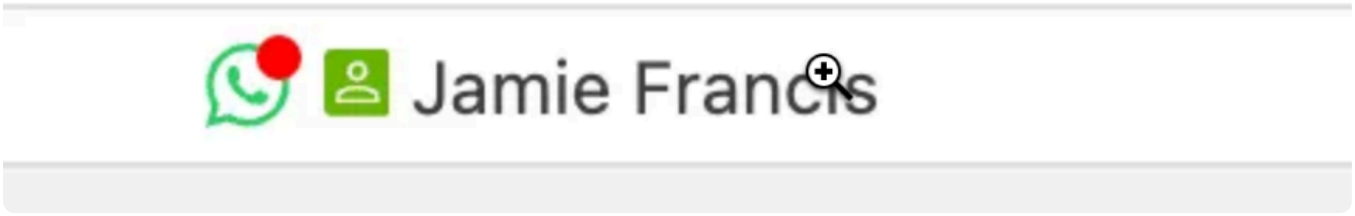


2. **En-tête du détail de la tournée**
   Si plusieurs ressources ont un numéro de téléphone, un écran de sélection s'affiche d'abord.



3. **Cartes de ressources**
   Partout où une carte de ressource apparaît, une icône WhatsApp figure à côté de la ressource pour ouvrir rapidement la discussion. Pages concernées :

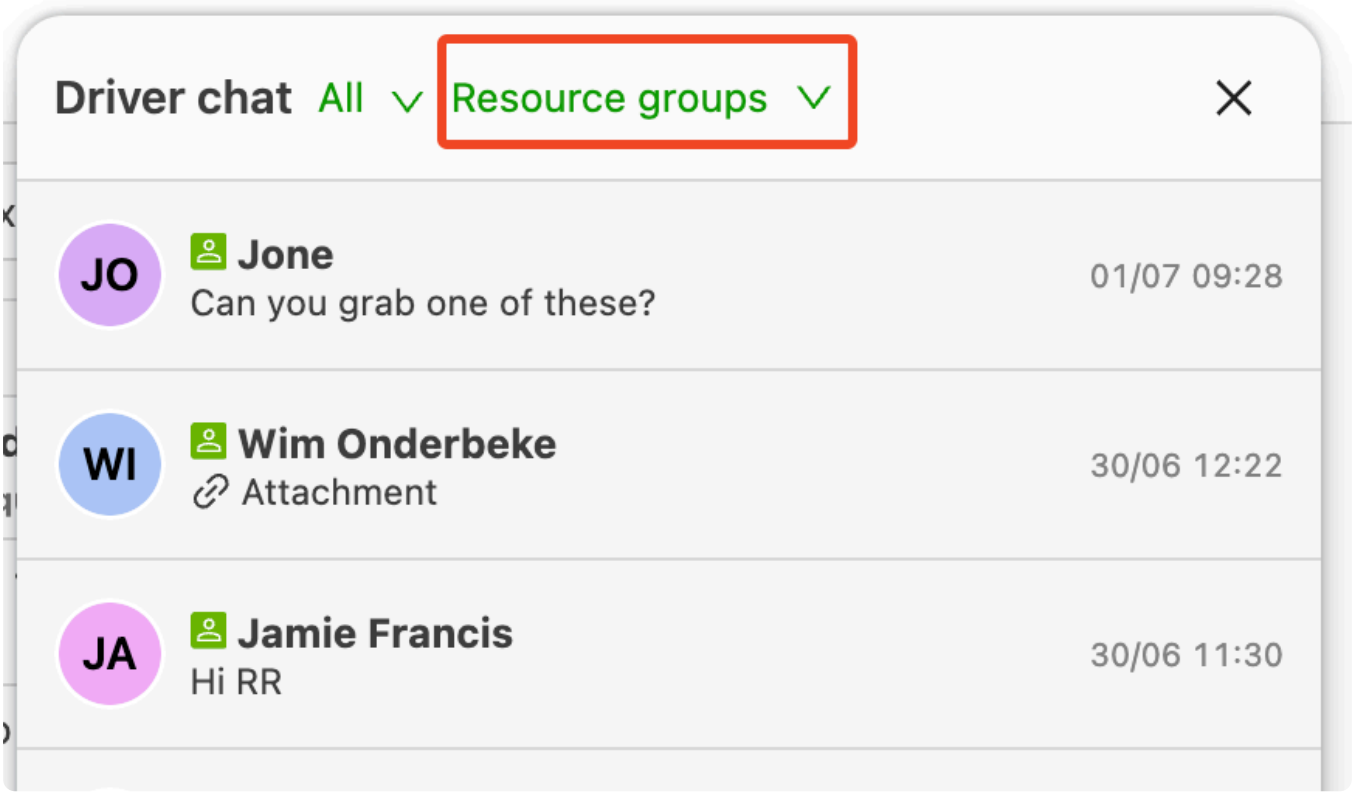
   1. Liste des commandes
   2. Écrans de planification
   3. Fenêtre modale d'affectation des ressources



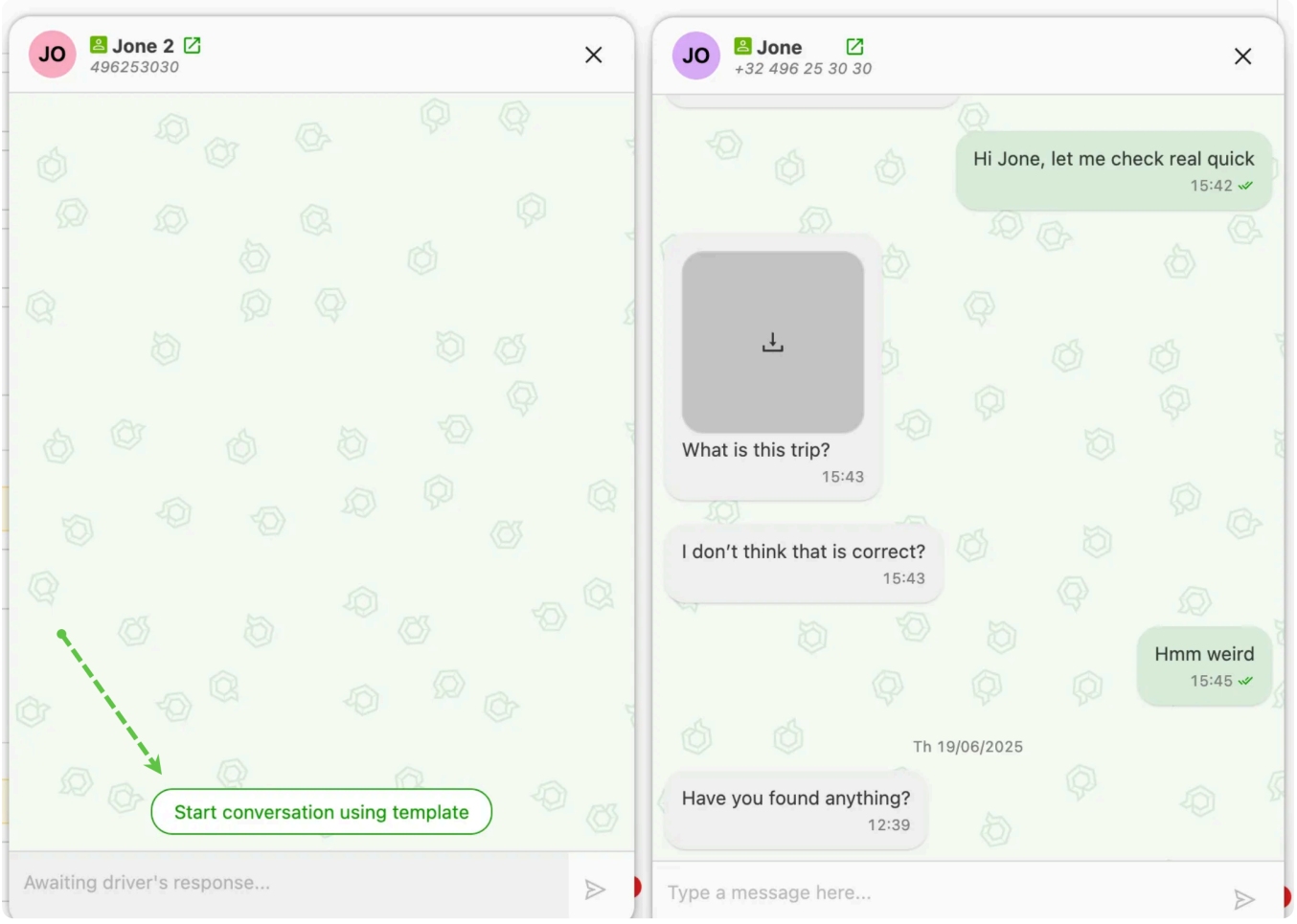
Démarrer une conversation

L'interface de discussion avec le chauffeur s'ouvre de la même manière que la discussion Intercom. Cette fenêtre de discussion permet d'envoyer des messages au chauffeur.

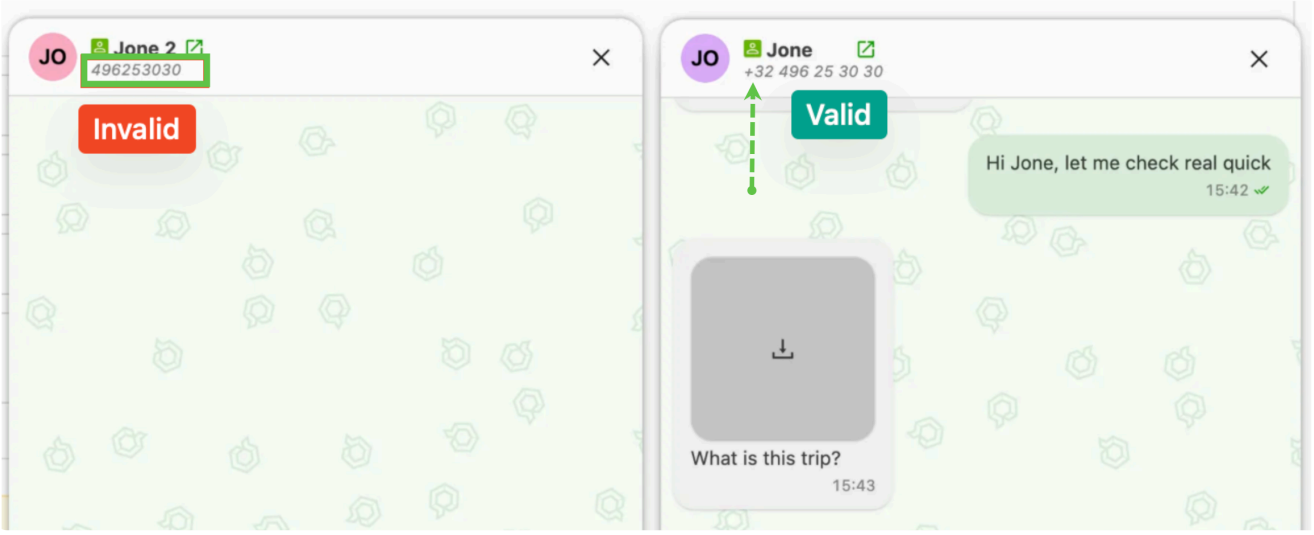
- Le chauffeur peut ouvrir un message et démarrer une conversation (sans frais)
- L'utilisateur Qargo peut ouvrir une conversation en envoyant un modèle de message (frais applicables, voir ci-dessous)
- Il suffit pour cela de cliquer sur le bouton correspondant.
- Une fois que le chauffeur a accepté le message, la conversation est ouverte et tout type de message peut être envoyé.
- L'historique complet des messages est conservé dans l'application.
- Utiliser l'option ***« Groupes de ressources »*** pour filtrer sur un sous-ensemble de chauffeurs



Important :
WhatsApp n'autorise les comptes professionnels à envoyer un message au chauffeur que si la conversation est ouverte. Une conversation est considérée comme ouverte lorsque le chauffeur a envoyé un message au cours des dernières 24 h. Le compte professionnel peut toutefois envoyer un **modèle de message enregistré* au chauffeur, qui peut l'accepter et ouvrir ainsi une conversation.
(*L'envoi de modèles de messages entraîne des frais WhatsApp de 2 centimes, payés directement à Meta.)



‼️ Le numéro de téléphone doit être configuré sur la ressource et comporter un **indicatif pays valide**. ‼️



Envoi de pièces jointes

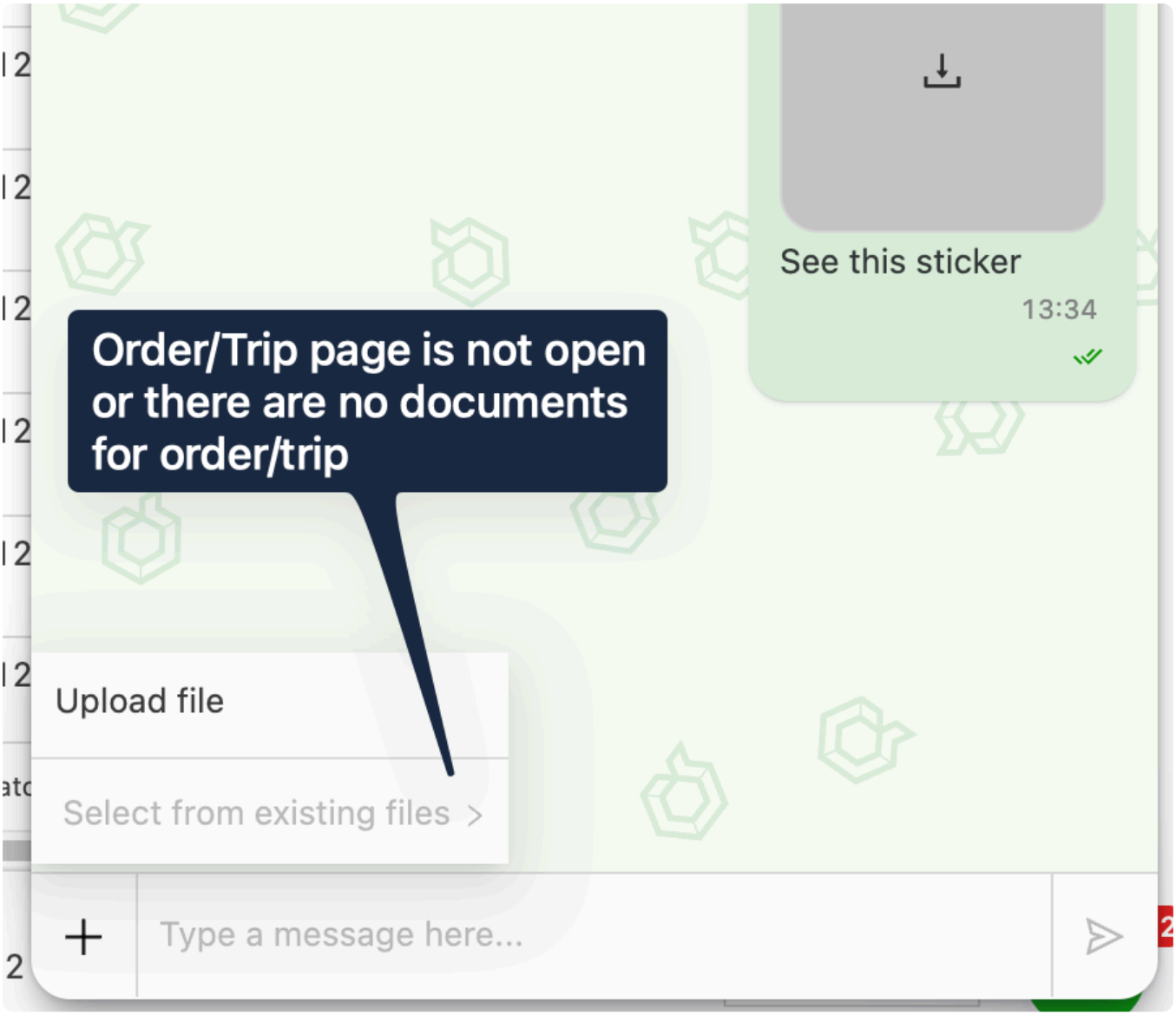
Les exploitants comme les chauffeurs peuvent envoyer des pièces jointes dans la discussion.
Les **chauffeurs** peuvent envoyer des images et des fichiers PDF directement depuis leur téléphone.

‼️ Les pièces jointes envoyées par les chauffeurs **expirent au bout de 7 jours** : pour les conserver, les télécharger puis les téléverser à nouveau dans Qargo.

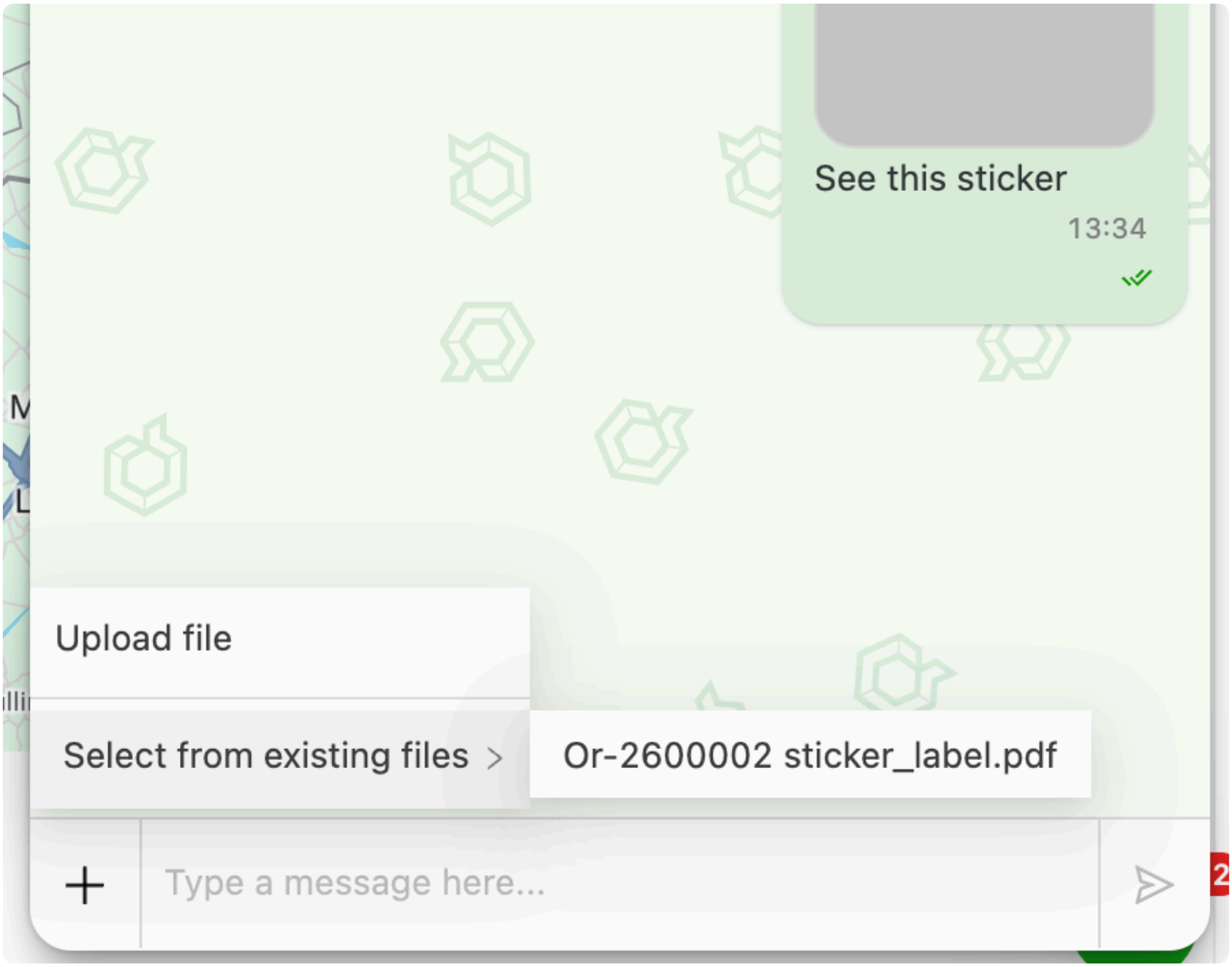
Les **exploitants** peuvent envoyer des pièces jointes de deux façons :

- **Téléverser depuis l'appareil** : joindre une image (JPG, PNG) ou un PDF directement depuis l'ordinateur.
- **Joindre un document existant** : sélectionner un document déjà enregistré dans Qargo.
    - Pour utiliser cette option, la page de détail de la commande ou de la tournée concernée doit être ouverte dans le navigateur.

Page de détail non ouverte



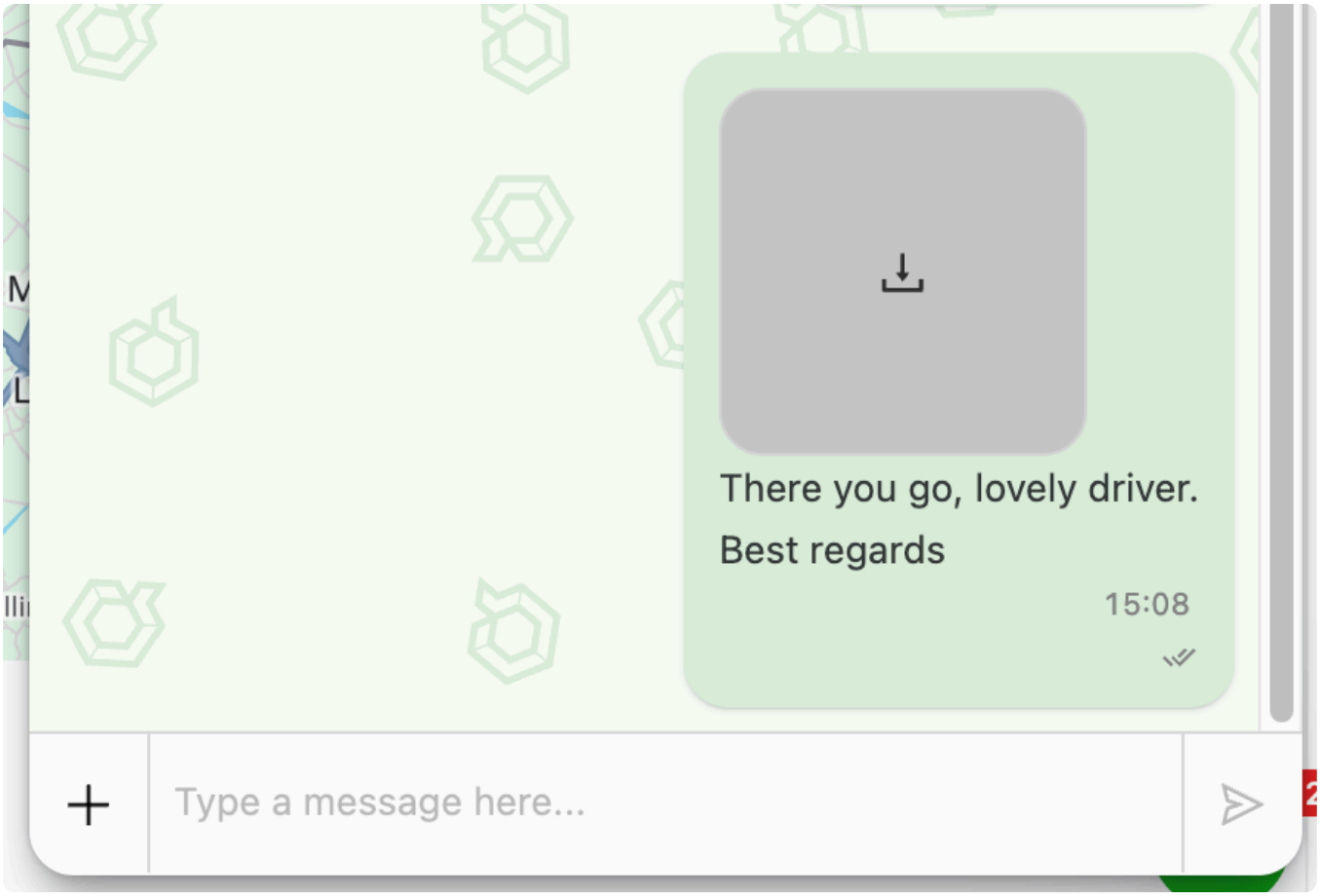
Page de détail ouverte, le document peut être joint



Envoyer le message avec la pièce jointe



Message reçu par le chauffeur



Limites

- La taille maximale d'un fichier est de 100 Mo. Un seul fichier peut être envoyé par message.
- Les discussions de groupe ne sont pas prises en charge.

📚 **Cliquer ici pour configurer l'intégration WhatsApp**