



PROGRAMME LIVRAISON PARTENAIRE

Grandir avec les flux du commerce en ligne

Un cadre clair pour collecter vers les entrepôts Djolio, puis livrer les commandes dispatchées jusqu'au client final.



L'ambition Construire au Bénin un réseau de partenaires fiables, capables de monter en charge progressivement tout en maintenant un niveau de service constant.

DOSSIER DE PRÉSENTATION • BÉNIN • VERSION AOÛT 2026

01 | COMPRENDRE DJOLIO

Une plateforme e-commerce, un réseau physique indispensable

Djolio Store a vocation à faciliter la rencontre entre des vendeurs, leurs produits et des clients qui souhaitent commander simplement. La plateforme organise l'expérience numérique ; le partenaire de livraison rend cette promesse réelle sur le terrain.

Le principe Les entrepôts Djolio structurent le réseau : les colis y sont réceptionnés, contrôlés et dispatchés avant qu'une mission distincte de livraison soit attribuée.

Le rôle du réseau logistique

- Réaliser des missions de collecte : prendre en charge les colis préparés chez les vendeurs et les déposer dans l'entrepôt Djolio indiqué.
- Réaliser des missions de livraison : prendre en charge les colis dispatchés depuis un entrepôt Djolio et les remettre aux clients finaux.
- Informer rapidement lorsqu'une mission de collecte ou de livraison ne peut pas être exécutée comme prévu.
- Remonter la preuve propre à la mission ou un motif d'échec précis, puis suivre le circuit de retour indiqué.

Pourquoi Djolio s'appuie sur des partenaires

Le modèle est conçu pour accueillir plusieurs niveaux de capacité : du livreur indépendant sérieux à l'entreprise disposant de plusieurs véhicules et d'une équipe de dispatch. Un partenaire peut être qualifié pour la collecte, pour la livraison ou pour les deux, sans que les deux missions soient automatiquement liées. Cette approche permet d'ouvrir des zones progressivement et de répartir les flux selon la demande réelle et la performance constatée.

À retenir Djolio ne présente pas un simple "job de course". Il propose une relation commerciale structurée, fondée sur des missions, des règles communes, des données de suivi et une amélioration continue.

01 | GRANDIR AVEC DJOLIO

Pourquoi devenir partenaire de livraison Djolio ?

Djolio construit un environnement dans lequel la technologie, les entrepôts et les partenaires de terrain travaillent comme un seul réseau. L'objectif est de transformer la progression du commerce en ligne en missions mieux organisées, plus lisibles et plus faciles à développer dans la durée.

Ce que Djolio apporte	Ce que cela change pour vous
Une plateforme qui réunit vendeurs, catalogue, commandes et clients.	Vous intervenez sur des flux créés et centralisés par Djolio, sans devoir rechercher chaque client ou chaque vendeur mission par mission.
Des entrepôts qui réceptionnent, contrôlent et dispatchent les colis.	Vos équipes travaillent dans un circuit connu, avec des points de prise en charge et de retour clairement identifiés.
Une technologie de suivi des missions, des statuts, des preuves et des incidents.	Vous pilotez votre activité avec des informations exploitables et démontrez votre qualité par des faits.
Une attribution progressive selon la zone, la capacité et le score de service.	Un partenaire fiable peut consolider son volume, ouvrir de nouvelles zones et engager davantage de véhicules lorsque les flux le permettent.

Une stabilité construite, pas promise

Djolio ne garantit pas artificiellement un nombre de missions. La stabilité recherchée vient d'un cadre récurrent : des règles identiques, des entrepôts, un dispatch organisé, une demande centralisée et une allocation fondée sur la performance. Plus le réseau de vendeurs et de clients progresse, plus l'infrastructure logistique peut créer d'opportunités pour les partenaires capables de tenir leurs engagements.

Votre avantage Vous pouvez commencer à la capacité que vous maîtrisez, prouver votre fiabilité, puis grandir avec Djolio sans désorganiser votre activité.

02 | À QUI S'ADRESSE LE PROGRAMME

Des profils différents, un même niveau d'exigence



Profils pouvant candidater	Capacité attendue
Livreur indépendant	Un véhicule adapté, un smartphone, une zone maîtrisée et une disponibilité fiable.
Petite structure locale	Un responsable identifié, plusieurs livreurs ou véhicules, une capacité de remplacement et un suivi centralisé.
Société multi-véhicules	Une organisation de tournées, des équipes encadrées, une couverture de plusieurs zones et des rapports consolidés.

02 | CONDITIONS DE CANDIDATURE

Être prêt avant de recevoir les premiers flux

Les prérequis de base

- Identité ou existence légale vérifiable, avec les autorisations nécessaires à l'activité exercée.
- Véhicules en bon état, documents à jour et assurance adaptée aux risques de circulation et de transport.
- Smartphone, connexion de données, numéro joignable et capacité à transmettre des statuts et preuves.
- Connaissance opérationnelle des zones annoncées et organisation réaliste des horaires.
- Pour une société : liste des livreurs habilités, responsable opérationnel et procédure interne de contrôle.

Ce que Djolio évalue lors de la qualification

- La cohérence entre la capacité annoncée, la flotte disponible et les horaires proposés.
- La capacité à remplacer un livreur ou un véhicule sans perdre la traçabilité de la mission.
- La qualité des communications, des preuves, des références et de la gestion d'incident.
- La solidité du dispositif de contrôle lorsque plusieurs livreurs interviennent sous la même société.

Principe de sélection Une petite capacité fiable peut être préférée à une grande capacité mal documentée. Le premier enjeu est de tenir ce qui a été annoncé.

03 | CYCLE D'UNE MISSION

Deux missions distinctes, un même cadre de traçabilité

Deux missions distinctes autour des entrepôts Djolio



1. Mission de collecte

La mission indique le vendeur, les colis attendus, l'entrepôt Djolio de destination, la zone, les consignes et la fenêtre prévue. La garde du partenaire commence au retrait chez le vendeur et s'achève lorsque l'entrepôt réceptionne les colis avec une preuve conforme.

2. Réception et dispatch Djolio

Dans l'entrepôt, Djolio réceptionne, contrôle, organise et répartit les colis. Cette étape marque la séparation opérationnelle entre la collecte et la livraison : le colis peut être confié à un autre partenaire, à une autre équipe ou à une tournée ultérieure.

3. Mission de livraison

Une nouvelle mission est attribuée depuis l'entrepôt. Elle indique les colis, le destinataire, la zone, la fenêtre, les consignes et, le cas échéant, le montant à encaisser. La garde commence à la sortie de l'entrepôt et se termine par la remise conforme ou le retour au point prévu.

Exception encadrée Une collecte suivie directement d'une livraison peut être organisée dans certains cas précis. Elle doit alors être explicitement indiquée comme telle ; ce fonctionnement n'est pas la règle générale.

04 | RÈGLES D'EXÉCUTION

Les règles non négociables sur le terrain

Pour une mission de collecte

- Vérifier l'identité du vendeur, le nombre de colis, leur référence et l'état apparent de l'emballage.
- Acheminer les colis uniquement vers l'entrepôt Djolio indiqué, puis obtenir la preuve de dépôt ou de réception prévue.
- Ne pas ouvrir, reconditionner, remplacer ou regrouper des colis sans instruction formelle.

Pendant l'acheminement

- Conduire dans le respect du code de la route et placer la sécurité avant toute contrainte de délai.
- Protéger les colis de la pluie, des chocs, de la chaleur excessive, de l'écrasement et de l'accès de tiers.
- Ne pas confier une mission à une personne non déclarée ou non habilitée par le partenaire.

Pour une mission de livraison

- Prendre en charge uniquement les colis attribués lors du dispatch et signaler toute incohérence avant de quitter l'entrepôt.
- Adopter une tenue propre, une communication respectueuse et un comportement neutre, même en cas de tension.
- Ne réclamer aucun supplément, pourboire, frais ou paiement différent de ce qui est indiqué.
- Vérifier le destinataire et recueillir uniquement la preuve prévue ; préserver la confidentialité des informations visibles.

04 | RÈGLES D'EXÉCUTION — SUITE

Imprévus, incidents et manquements

En cas d'imprévu

- Ne jamais inventer un statut. Signaler le fait exact, l'heure, les démarches réalisées et la prochaine action possible.

Tolérance zéro Vol, fraude, falsification de preuve, violence, rétention de fonds, détournement de colis ou réutilisation des données clients peuvent conduire à une suspension immédiate et aux suites prévues par le droit applicable.

Les réflexes attendus

- Mettre d'abord les personnes et le colis en sécurité, sans aggraver la situation pour tenir un délai.
- Alerter le point de contact prévu dès qu'un retard important, un accident, un dommage, une contestation ou une anomalie financière apparaît.
- Conserver les éléments factuels utiles : heure, lieu, état du colis, échanges, statut et personnes impliquées.
- Suivre l'instruction communiquée ; ne jamais improviser une remise, un retour, un remboursement ou une compensation au client.

Une escalade proportionnée

Selon la nature et la répétition de l'écart, Djolio peut demander une explication, un plan correctif, limiter temporairement les missions ou suspendre le partenariat. Les modalités précises relèvent de la convention et du droit applicable.

Objectif Corriger rapidement les écarts ordinaires, tout en protégeant immédiatement le réseau contre les manquements graves.

05 | PILOTAGE ET QUALITÉ

La confiance se mesure par des faits

Selon le dispositif mis à disposition, le partenaire transmet les informations de mission dans l'interface, l'application ou le canal opérationnel communiqué par Djolio. Chaque statut doit correspondre à une réalité vérifiable.

Indicateur	Ce que Djolio observe	Source
Ponctualité	Collecte ou livraison réalisée dans la fenêtre convenue	Données de mission
Taux de réussite	Part des missions clôturées conformément à leur type	Statuts et motifs d'échec
Traçabilité	Preuves complètes et statuts mis à jour sans retard	Heure, preuve, compte rendu
Qualité client	Comportement, information et respect des consignes	Réclamations et retours
Intégrité financière	Rapprochement exact des montants collectés, le cas échéant	Bordereaux et versements
Gestion des incidents	Alerte rapide, faits documentés, actions correctives	Registre d'incidents

Les statuts minimaux à distinguer

- Mission reçue / acceptée / refusée avec motif.
- Collecte : colis retiré chez le vendeur / déposé et réceptionné à l'entrepôt.
- Livraison : colis retiré de l'entrepôt / remis avec preuve ou livraison impossible avec motif précis.
- Nouvelle tentative planifiée / colis retourné à l'entrepôt ou au point indiqué.

Score de service Les seuils, objectifs et éventuels plans correctifs sont définis par zone et par type de mission. Une montée en charge dépend de la capacité démontrée, pas seulement de la capacité annoncée.

06 | SITUATIONS SENSIBLES

Protéger le colis, le client et la relation commerciale



01 Échec de mission

Pour une collecte, le partenaire alerte Djolio et suit l'instruction de dépôt ou de retour. Pour une livraison, il applique les tentatives prévues puis retourne le colis à l'entrepôt ou au point indiqué. Aucun colis ne reste sans statut ni lieu de garde identifié.

02 Perte, dommage ou accident

La priorité est la sécurité des personnes. Le partenaire alerte immédiatement Djolio, conserve les éléments utiles et remet un compte rendu factuel. La responsabilité financière éventuelle est appréciée selon la convention, les faits et les assurances applicables.

03 Encaissement à la livraison — si la mission le prévoit

Le montant à collecter est celui indiqué. Aucune déduction personnelle n'est admise. Les fonds, bordereaux et écarts sont rapprochés puis reversés selon le calendrier et le mode définis contractuellement.

04 Données et confidentialité

Le numéro, l'adresse, la localisation et les informations de commande sont utilisés uniquement pour exécuter la mission. Ils ne doivent pas être copiés, conservés inutilement, partagés ni réutilisés à des fins personnelles ou commerciales.

07 | CADRE DE PARTENARIAT

Une répartition claire des responsabilités

Djolio organise	Le partenaire exécute
La centralisation des commandes, les entrepôts, la réception des collectes et le dispatch des livraisons.	Les moyens humains, véhicules, téléphones, équipements et remplacements nécessaires.
Les règles communes, les canaux de support et l'attribution séparée de chaque mission.	Selon la mission : collecte vendeur-entrepôt ou livraison entrepôt-client, avec preuves, retours et rapports.
Le suivi des incidents, de la qualité et des rapprochements liés aux missions.	La conformité réglementaire, fiscale, sociale, assurantielle et routière de sa structure.
Une montée en charge progressive, selon les flux disponibles et la performance constatée.	La qualité de ses équipes et la correction rapide des écarts relevés.

Principes commerciaux

- Le partenariat est une relation commerciale indépendante. Il ne constitue pas, à lui seul, un contrat de travail.
- Les tarifs sont définis par type de service, zone, contrainte, véhicule et niveau de preuve attendu.
- La facturation, les justificatifs, les délais de paiement, les taxes et les éventuels ajustements sont précisés dans la convention.
- Aucun volume minimum n'est garanti sauf engagement écrit distinct. Les missions dépendent de la demande réelle, de la zone et du niveau de service.
- Il n'existe aucune exclusivité sauf clause écrite et acceptée par les parties.

Transparence Avant le démarrage, chaque partenaire doit disposer d'une grille tarifaire, d'un périmètre géographique, d'un circuit financier et de règles d'escalade suffisamment clairs pour décider en connaissance de cause.

08 | CAUTIONNEMENT

Une garantie qui accompagne le niveau de responsabilité confié

Certaines missions peuvent placer temporairement sous la garde du partenaire des colis, des marchandises et, lorsqu'un paiement à la livraison est prévu, des fonds à reverser. Le cautionnement constitue une garantie financière destinée à sécuriser cette responsabilité et à protéger l'ensemble du réseau.

Ce que le cautionnement n'est pas Ce n'est ni un droit d'entrée, ni l'achat de missions, ni une rémunération versée à Djolio. Il ne garantit pas non plus un volume de travail ou un revenu.

À quoi sert-il ?

Risque encadré	Rôle du cautionnement
Colis perdu, volé ou non restitué	Contribuer à couvrir une responsabilité établie après vérification des faits et application de la convention.
Colis endommagé pendant la garde	Sécuriser le traitement d'un dommage imputable au partenaire selon les preuves, responsabilités et assurances applicables.
Encaissement non reversé ou écart financier	Garantir les sommes dues après rapprochement des fonds, bordereaux et preuves de mission.
Litige opérationnel documenté	Permettre un règlement cadré, sans décision arbitraire ni retenue automatique.

Un montant lié au palier de capacité

Le montant n'est pas identique pour tous les partenaires. Il dépend notamment du volume maximal confié, de la valeur des colis, des encaissements éventuels, du type de mission et du niveau de risque. Les paliers de capacité envisagés sont indicativement de 10 à 30, 30 à 100, 100 à 250 et 250 à 500 missions par jour. Une montée de palier peut donc nécessiter une adaptation du cautionnement.

Transparence obligatoire Avant tout versement, le montant, le mode de dépôt, les cas précis de mobilisation, les justificatifs, les délais de contestation et les conditions de restitution du solde sont communiqués au partenaire et inscrits dans la convention. Aucune retenue ne doit intervenir sans motif documenté et rapprochement contradictoire.

09 | SÉLECTION ET DÉMARRAGE

Un démarrage progressif avant la montée en charge

1. Candidature

Présentation de la structure, des zones, de la flotte, de l'équipe et de la capacité quotidienne réaliste.

2. Qualification

Échange avec Djolio pour comprendre l'organisation, les références, les contraintes et les objectifs du partenaire.

3. Vérification

Contrôle des pièces d'identité ou d'entreprise, des véhicules, assurances, contacts responsables et éléments demandés.

4. Cartographie

Accord séparé sur les missions de collecte et de livraison : zones, entrepôts, horaires, capacités, preuves et retours.

5. Phase pilote

Petit volume de missions afin de tester la communication, la ponctualité, la traçabilité et le rapprochement financier éventuel.

6. Conditions financières

Validation de la grille tarifaire, du circuit d'encaissement éventuel et du cautionnement correspondant au palier retenu.

7. Convention et activation

Signature des conditions, constitution du cautionnement lorsqu'il est requis, formation aux règles, accès aux canaux opérationnels et démarrage contrôlé.

8. Revue et montée en charge

Analyse du score de service, correction des écarts et augmentation progressive des flux lorsque les conditions sont réunies.

Programme en préparation Les candidatures ouvrent bientôt. Le dépôt d'une candidature permet à Djolio d'identifier les capacités disponibles et de préparer les premières phases pilotes ; il ne vaut pas acceptation automatique.

10 | PRÉPARER VOTRE ÉCHANGE

Les informations à réunir

Votre structure	Votre capacité opérationnelle
Nom commercial et raison sociale, le cas échéant	Nombre et type de véhicules disponibles
Identité et coordonnées du responsable	Zones maîtrisées pour la collecte et/ou la livraison
Documents d'enregistrement et autorisations	Jours, horaires et capacité journalière par type de mission
Assurance et documents des véhicules	Organisation des tournées, du suivi et des remplacements
Références ou expérience de livraison	Procédure de suivi, preuve et gestion d'incident
Coordonnées de facturation	Capacité d'encaissement et de reversement, si concerné

Questions utiles à poser à Djolio

- Quels entrepôts, types de colis et zones sont prévus pour chaque mission de la phase pilote ?
- Quelles fenêtres de service, preuves et tentatives seront exigées ?
- Quelle tarification s'applique et quels cas déclenchent un supplément ou un ajustement ?
- Quel cautionnement correspond au palier visé, comment est-il déposé, mobilisé et restitué ?
- Comment s'organisent les retours, les litiges, les pertes et les rapprochements financiers ?
- Quel interlocuteur contacter pour une urgence, une anomalie ou une contestation ?

Avant de confirmer votre intérêt

- N'annoncez pas une capacité que vous ne pouvez pas tenir régulièrement.
- Identifiez clairement les zones où votre qualité est la plus forte.
- Calculez vos coûts réels : carburant, personnel, entretien, data, assurance, retours et temps d'attente.
- Vérifiez que vos équipes comprennent les règles de confidentialité et d'intégrité financière.

11 | QUESTIONS FRÉQUENTES

Décider avec une vision claire

Les volumes sont-ils garantis ?

Non, sauf engagement écrit spécifique. Ils évoluent selon la demande, la zone, la capacité et la qualité constatée.

Peut-on commencer avec un seul véhicule ?

Oui, sous réserve que la zone, la disponibilité, les documents et la fiabilité correspondent aux besoins du pilote.

Le même partenaire collecte-t-il et livre-t-il le colis ?

Pas nécessairement. La collecte se clôture à l'entrepôt Djolio. Après réception et dispatch, une nouvelle mission de livraison est attribuée, éventuellement à un autre partenaire. La liaison directe reste un cas particulier explicitement organisé.

Pourquoi un cautionnement est-il demandé ?

Parce que le partenaire peut avoir sous sa garde des colis et parfois des encaissements. La garantie sécurise une responsabilité réelle ; elle n'achète pas de missions et ne remplace ni l'assurance ni l'analyse des faits.

Quel est le montant du cautionnement ?

Il dépend du palier de capacité, de la valeur et de la nature des flux confiés. Le montant exact ainsi que les conditions de dépôt, de mobilisation et de restitution sont communiqués avant l'activation et inscrits dans la convention.

Comment la rémunération est-elle fixée ?

Une grille précise le prix applicable selon le service, la zone et les contraintes. Le partenaire doit la valider avant activation.

Vous souhaitez poursuivre ? Répondez à l'e-mail par lequel vous avez reçu ce dossier en confirmant vos zones, votre flotte et votre capacité quotidienne. L'équipe Djolio pourra ensuite organiser l'échange de qualification.

Découvrir la page du programme : <https://djolio.com/programmes/livraison-partenaire>

IMPORTANT — Document de présentation non contractuel : seuls la convention signée et ses annexes engagent les parties. Aucun volume ni revenu n'est garanti.