GROA Logistique

Livret d’utilisation

Le guide complet de Groa Track, écran par écran, pour chaque métier : le client, le guichet, l'agent Groa, le prestataire de gare et l'administrateur.

RÉSEAU
Franceville · Moanda · Lastourville · Owendo marchandises

ADRESSE
groatrack.ga

VERSION
Novembre 2026

RÉALISÉ PAR
Numéra Gabon

SOMMAIRE

Ce que contient ce livret

Chaque partie s'adresse à un métier. Lisez la vôtre ; la première est pour tout le monde.

1 · Comment ça marche — Le trajet d'un colis, les numéros, les rôles

2 · Le client — Suivre un colis, sans compte

3 · Le guichet — Enregistrer un envoi et ses bagages

4 · L'agent Groa — Scanner, grouper, faire avancer

5 · Le prestataire de gare — Réceptionner une palette

6 · L'administrateur — La console complète, neuf onglets

7 · Quand ça coince — Les cas courants et leur réponse

8 · Annexes — Statuts, notes, glossaire

Les trois règles qui gouvernent tout le reste

Un numéro suffit. Colis, bagage ou palette : tapez-le ou scannez-le, l'écran vous mène au bon endroit.
Une palette ne dessert qu'une gare. On ne mélange jamais deux destinations, et elle ne s'ouvre pas en route.
Sans photo, pas de passation. Chaque fois que la responsabilité change de mains, on photographie.

PARTIE 1

Comment ça marche

Cinq minutes pour comprendre le système entier. À lire même si vous ne gérez qu'un seul écran.

Le trajet d'un colis

Un envoi passe par cinq états. Chaque changement prévient le destinataire automatiquement, et s'inscrit dans l'historique du colis.

1. **Enregistré**
   Le guichet saisit l'envoi et imprime ses étiquettes. Un numéro de suivi est attribué.
2. **En transit**
   Les colis sont groupés sur une palette, le plomb est posé, la palette part sur le train.
3. **Salle d'arrivée des colis**
   La palette arrive en gare. Le scellé est photographié *avant* ouverture, les bagages sont recomptés.
4. **En cours de livraison**
   Le colis est sorti pour être remis à son destinataire.
5. ✓ **Livré**
   Remis. Le dossier part automatiquement aux archives — personne n'a à le classer.

> **« En attente » existe aussi, hors de cet ordre**
> À utiliser quand un colis est bloqué et qu'on ne peut pas le faire avancer : litige, destinataire injoignable, document manquant.

Lire un numéro

Trois formes, qu'on distingue au premier coup d'œil.

CE QU'ON LIT	CE QUE C'EST
`GRO-2609-T4ZZ`	**Un envoi.** `GRO`, puis l'année et le mois (`26` = 2026, `09` = septembre), puis quatre caractères tirés au hasard. Non séquentiel : on ne peut pas deviner le colis du voisin.
`GRO-2609-T4ZZ-2`	**Le deuxième bagage** de cet envoi. Le numéro de l'envoi, un tiret, le rang du bagage. C'est ce numéro qui est sur l'étiquette collée au sac.
`GRO-U-2609-CM75`	**Une palette** (on dit aussi « unité de groupage »). Le `U` après `GRO` veut dire « unité ». C'est ce QR qu'on scanne sur le quai.

Qui fait quoi

Le client

Suit son colis lui-même, sans compte ni mot de passe.

`Suivre un colis`

Agent de prise en charge

Au guichet de la gare. Enregistre l'envoi, pèse les bagages, imprime les étiquettes.

`Prise en charge`

Agent Groa

Sur le quai. Groupe les colis en palettes, scanne, fait avancer les statuts.

`Espace opérateur · Scan`

Prestataire de gare

Dans les gares sans agent Groa. Réceptionne les palettes et le constate.

`Réception prestataire`

Administrateur

Voit tout le réseau. Gère les comptes, les clients, le référentiel, les journaux.

`Espace admin`

Se connecter

Il n'y a **pas d'inscription**. Un compte se crée uniquement par un administrateur, depuis l'espace admin. Chacun reçoit une adresse e-mail et un mot de passe provisoire qu'il faudra faire changer.

> **Votre session reste ouverte tant que vous l'utilisez**
>
> Inutile de se reconnecter chaque matin : seule une semaine sans aucune utilisation vous déconnecte. Mais si un administrateur désactive votre compte ou réinitialise votre mot de passe, vous êtes déconnecté **immédiatement**, sur tous vos appareils. C'est voulu : un téléphone perdu sur un quai ne doit pas rester connecté.

PARTIE 2

Le client

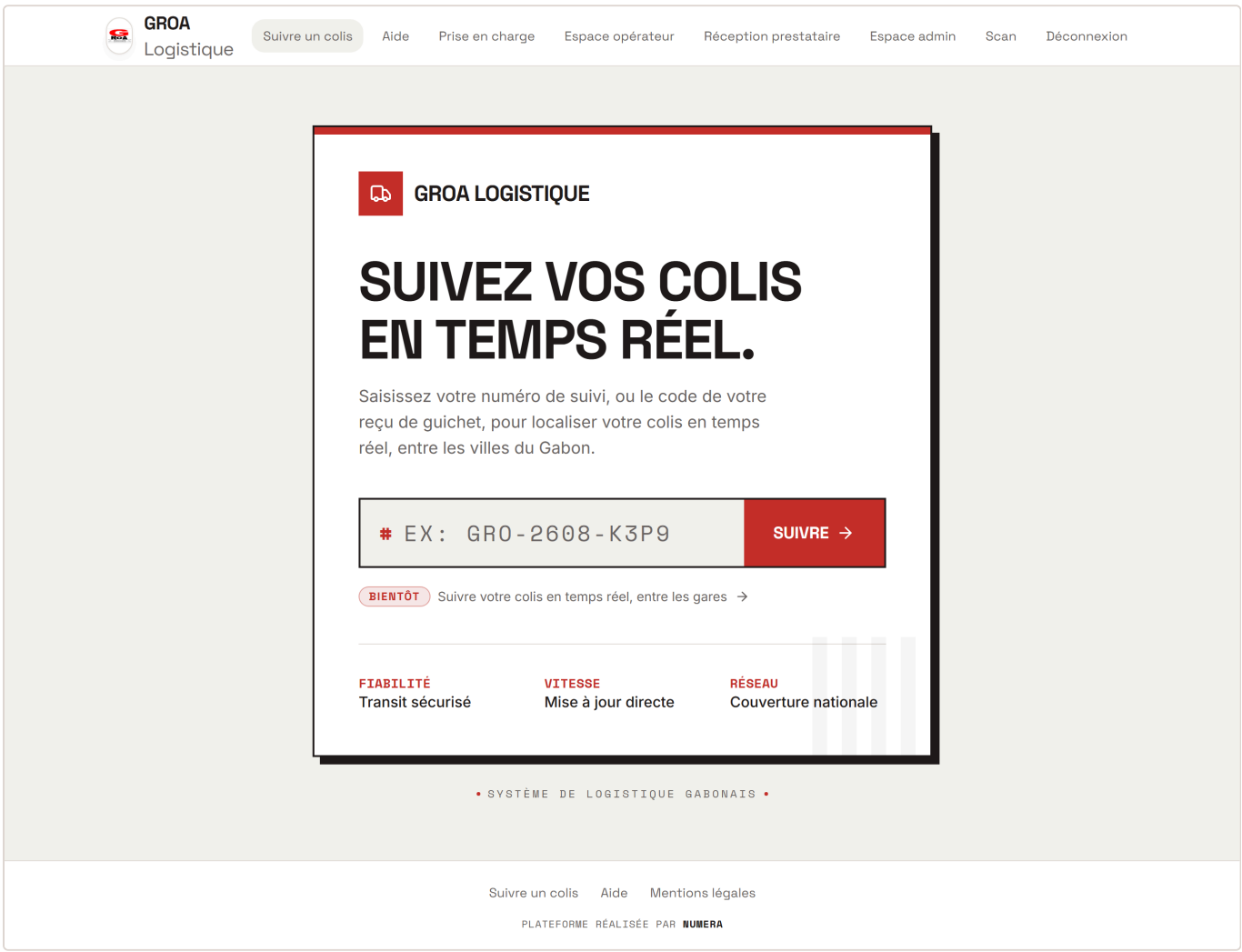
La seule page accessible sans compte. C'est celle qu'on donne au client, ou qu'on imprime sur le récépissé.



En vidéo · 34 secondes

Suivre un colis, étape par étape. Scannez le QR code avec votre téléphone pour lancer la vidéo.

groatrack.ga/guide

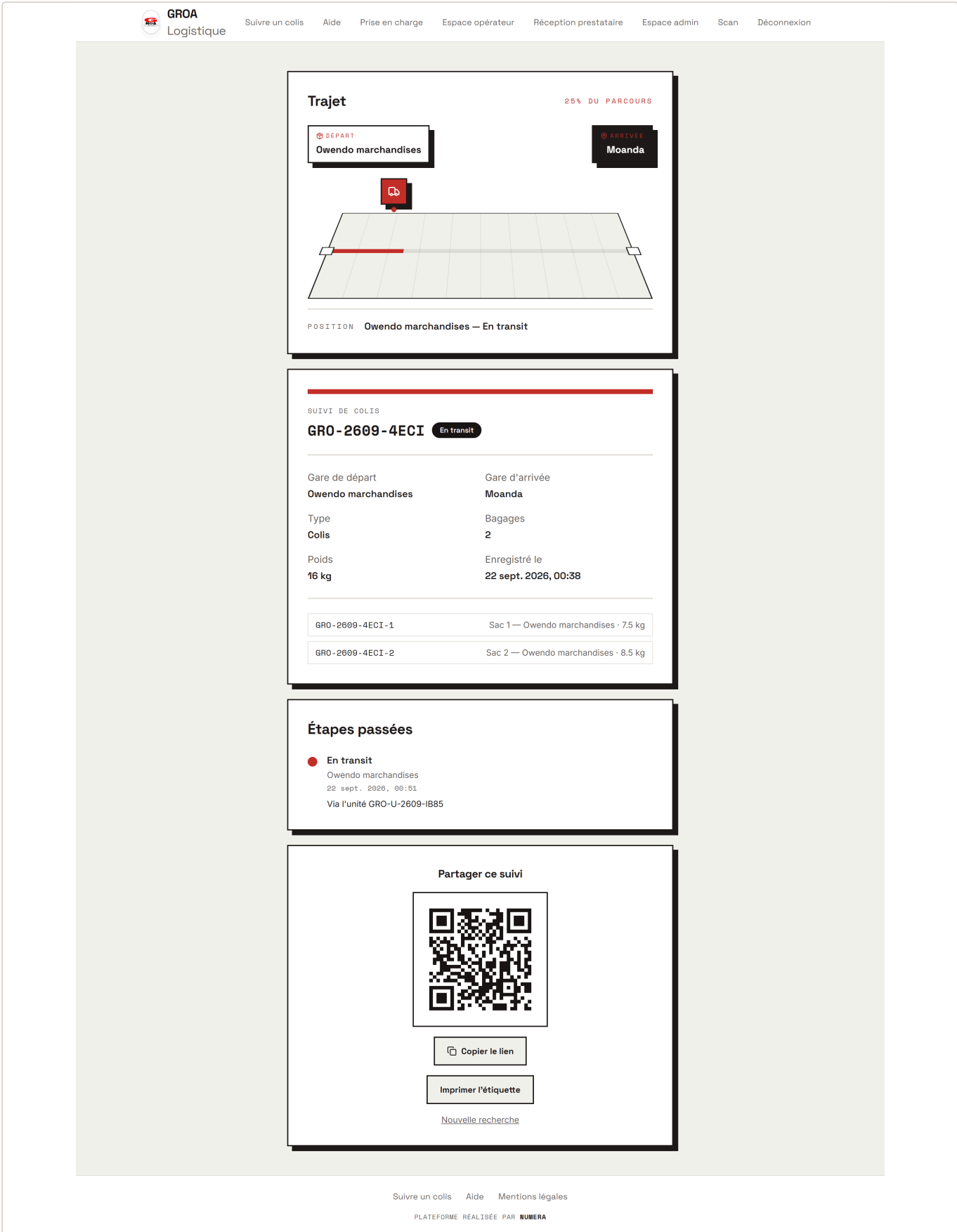


Suivre un colis — la page d'accueil, accessible à tous

Ce que le client fait

1. Il saisit le numéro de son envoi, par exemple `GRO-2609-T4ZZ`.

2. Il peut aussi saisir le numéro d'un seul bagage (…-1), ou le code de son reçu de guichet.
3. Il voit le trajet, le poids, le nombre de bagages et toutes les étapes datées.



Résultat d'un suivi — étapes datées, sans aucune donnée personnelle

Aucune donnée personnelle ne sort par cette page

Ni nom, ni téléphone, ni adresse — même pour la personne qui connaît le numéro. Cette page ne peut afficher que le trajet, le poids, les bagages et les étapes. Ce n'est pas un réglage : c'est la base de données qui refuse de rendre autre chose.

Que répondre si un client dit « je ne trouve pas mon colis »

Faites-lui vérifier qu'il tape bien le numéro complet, tirets compris. Les lettres `O` et le chiffre `0` se confondent souvent sur un ticket imprimé — proposez l'autre lecture.

PARTIE 3

Le guichet

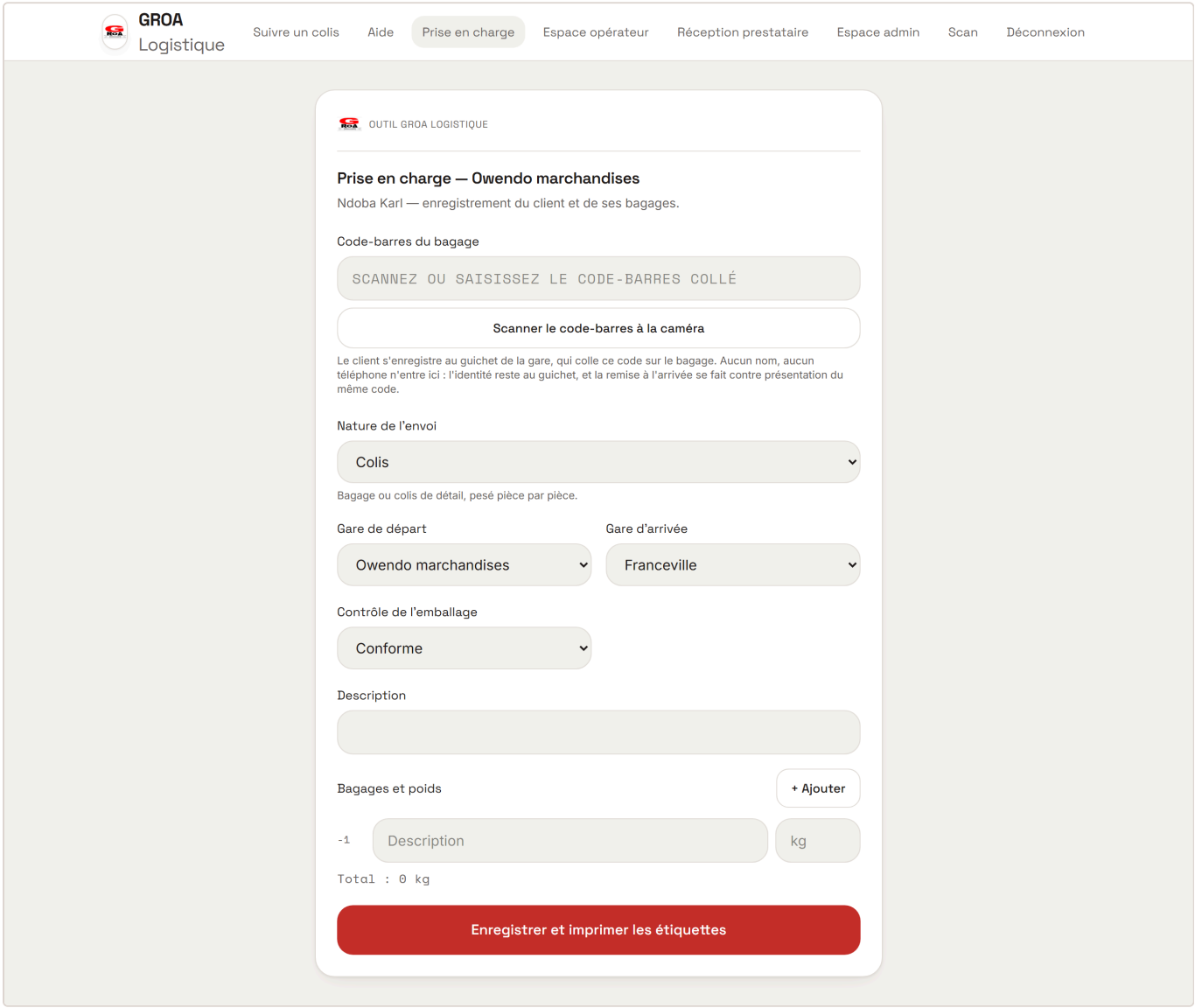
L'écran de prise en charge. C'est ici qu'un envoi entre dans le système, et le seul endroit où on le crée à la main.



En vidéo · 31 secondes

Enregistrer un colis au guichet, étape par étape. Scannez le QR code avec votre téléphone pour lancer la vidéo.

groatrack.ga/guide



Prise en charge — l'écran du guichet

Enregistrer un envoi, pas à pas

1. **Le code-barres du bagage.** Scannez le code-barres collé sur le bagage au guichet de la gare, ou tapez-le. C'est lui qui identifie la personne.
2. **La nature de l'envoi.** Colis, marchandise, poids lourd ou véhicule. Ce choix décide des informations qui vous seront demandées ensuite.
3. **Les gares.** Départ et arrivée, parmi les quatre du réseau. Elles ne peuvent pas être identiques.
4. **Le contrôle de l'emballage.** Conforme, ou non conforme. Un envoi non conforme part quand même, mais la mention reste attachée au dossier.
5. **Les bagages.** Un par un, avec son poids. Le total se calcule tout seul. « + Ajouter » pour le suivant.
6. **Enregistrer et imprimer.** Les étiquettes sortent avec un QR par bagage.

> **Pourquoi on ne saisit ni nom ni téléphone**
>
> Le client s'est déjà enregistré au guichet de la gare, qui a collé un code sur son bagage. Ce code représente la personne **sans révéler qui elle est** : l'identité reste au guichet, elle n'entre jamais dans Groa Track. À l'arrivée, la remise se fait contre présentation du même code.

Les cas particuliers

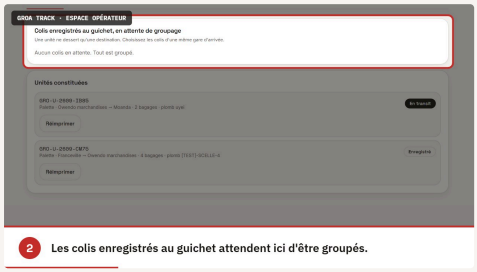
SITUATION	CE QU'ON FAIT
Un véhicule ou un poids lourd	L'écran demande une fiche d'engin : immatriculation, longueur, largeur, hauteur, engin roulant ou à lever, réservoir vidé, batterie débranchée, clés remises. **La fiche doit être complète pour autoriser le chargement** — sans identification ni encombrement, personne ne peut caler l'engin ni le reconnaître à l'arrivée. La masse, elle, reste facultative : toutes les gares n'ont pas de pont bascule.
Un envoi accompagné	L'expéditeur voyage avec son colis et le récupère lui-même. Décochez « pour tiers » : le destinataire n'est alors pas demandé.
Un emballage abîmé	Contrôle « non conforme ». La mention ENC apparaît sur le dossier et protège Groa en cas de litige à l'arrivée.
Plusieurs sacs pour une personne	Un seul envoi, plusieurs bagages. Chacun reçoit son étiquette numérotée `-1`, `-2`, `-3`. Ne créez pas plusieurs envois.

> **Le poids se calcule, il ne se saisit pas**
>
> Le poids de l'envoi est la somme des bagages, recalculée par le système à chaque ajout ou retrait. Si un total vous semble faux, c'est qu'un bagage a un poids erroné — corrigez le bagage, pas le total.

PARTIE 4

L’agent Groa

Deux écrans : l'espace opérateur pour constituer les palettes, le scan pour faire avancer les colis sur le quai.



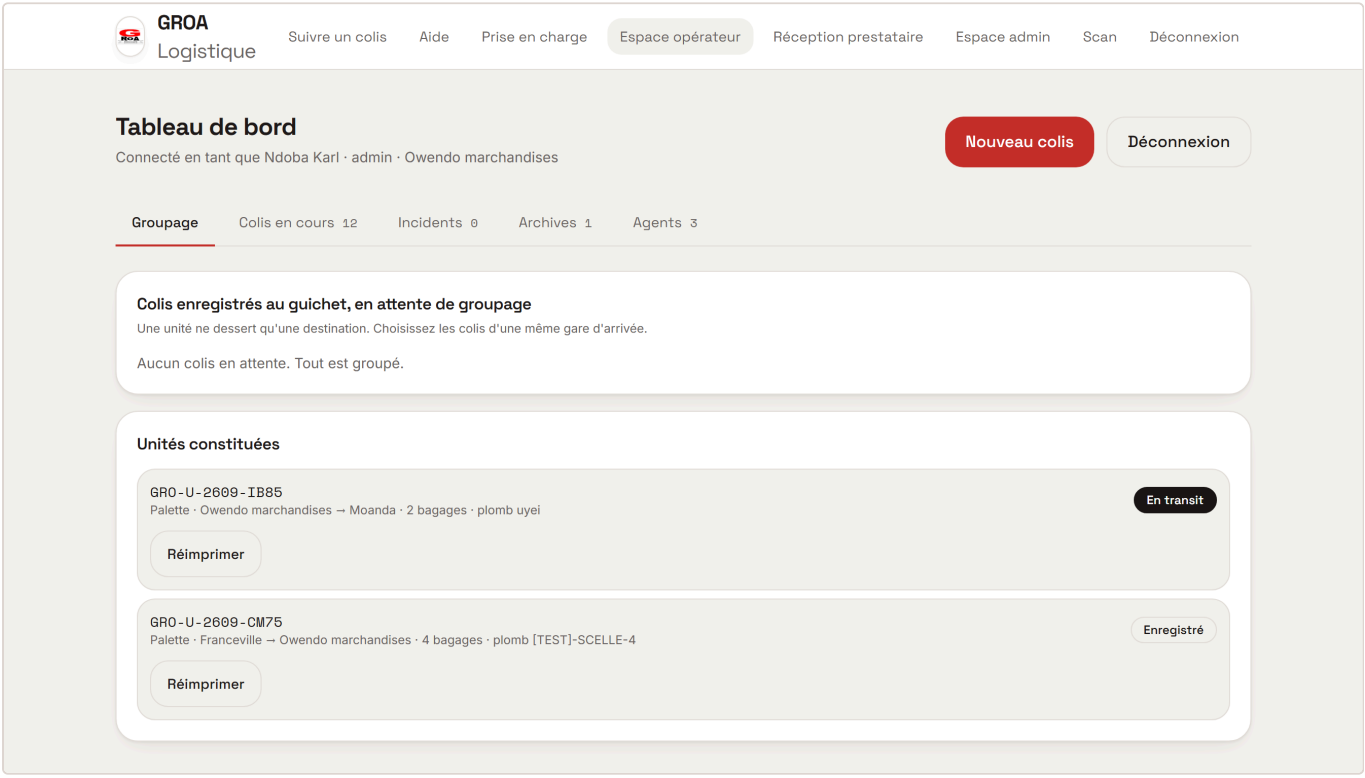
En vidéo · 38 secondes

Grouper et scanner les colis, étape par étape. Scannez le QR code avec votre téléphone pour lancer la vidéo.

groatrack.ga/guide

L’espace opérateur

Votre tableau de bord. Il ne montre que **votre gare** — les colis et palettes des autres gares ne vous concernent pas.



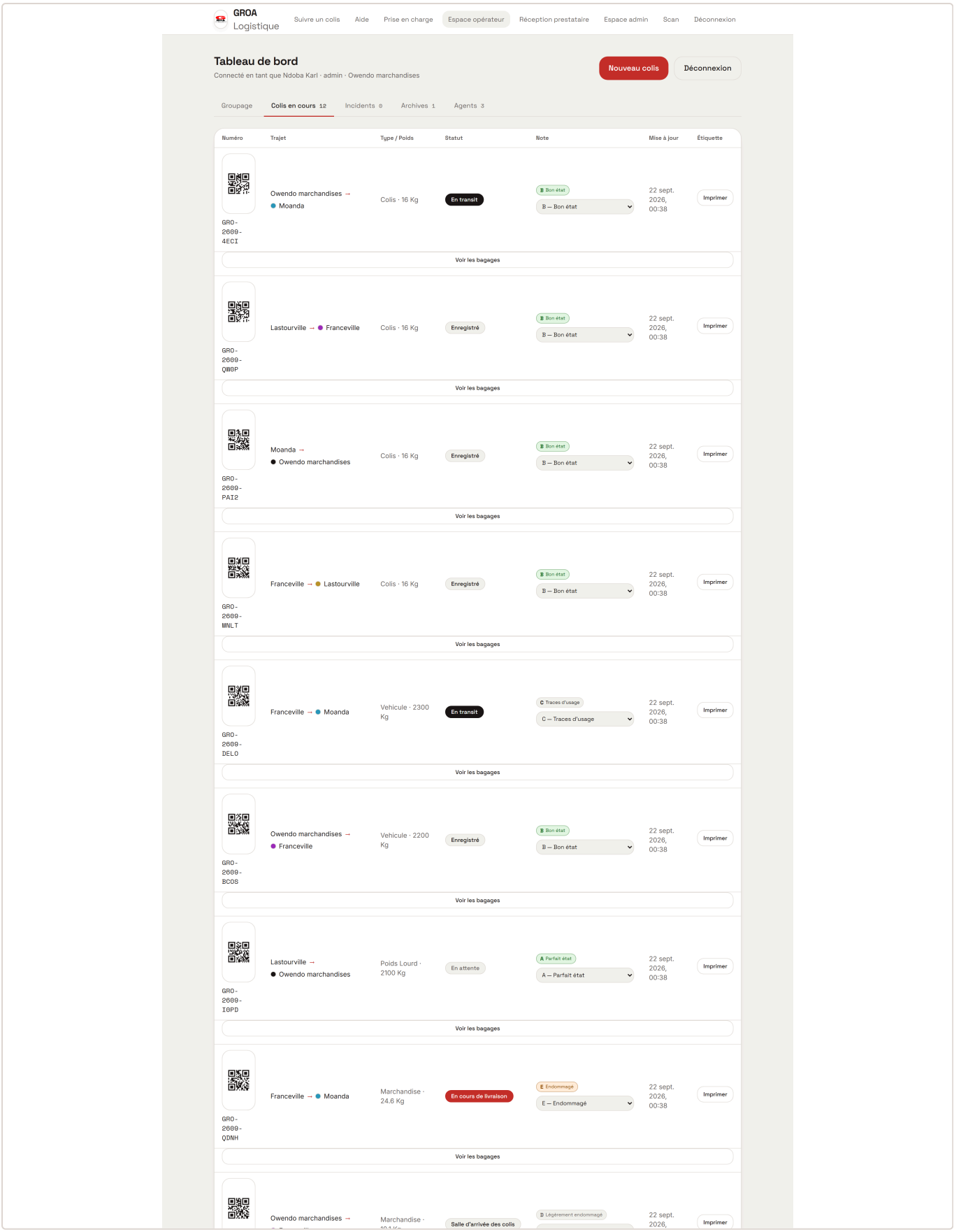
Espace opérateur — onglet Groupage, colis en attente et palettes constituées

Constituer une palette

1. Dans « Colis en attente de groupage », cochez les colis qui partent vers **la même gare**. L'écran les regroupe déjà par destination.
2. Choisissez le contenant : palette, mini-conteneur, vrac, conteneur ou tonneau.

3. Saisissez le numéro du plomb que vous venez de poser.
4. Créez l'unité. Elle reçoit un numéro `GRO-U-…`.
5. Imprimez son étiquette QR et collez-la sur le contenant.

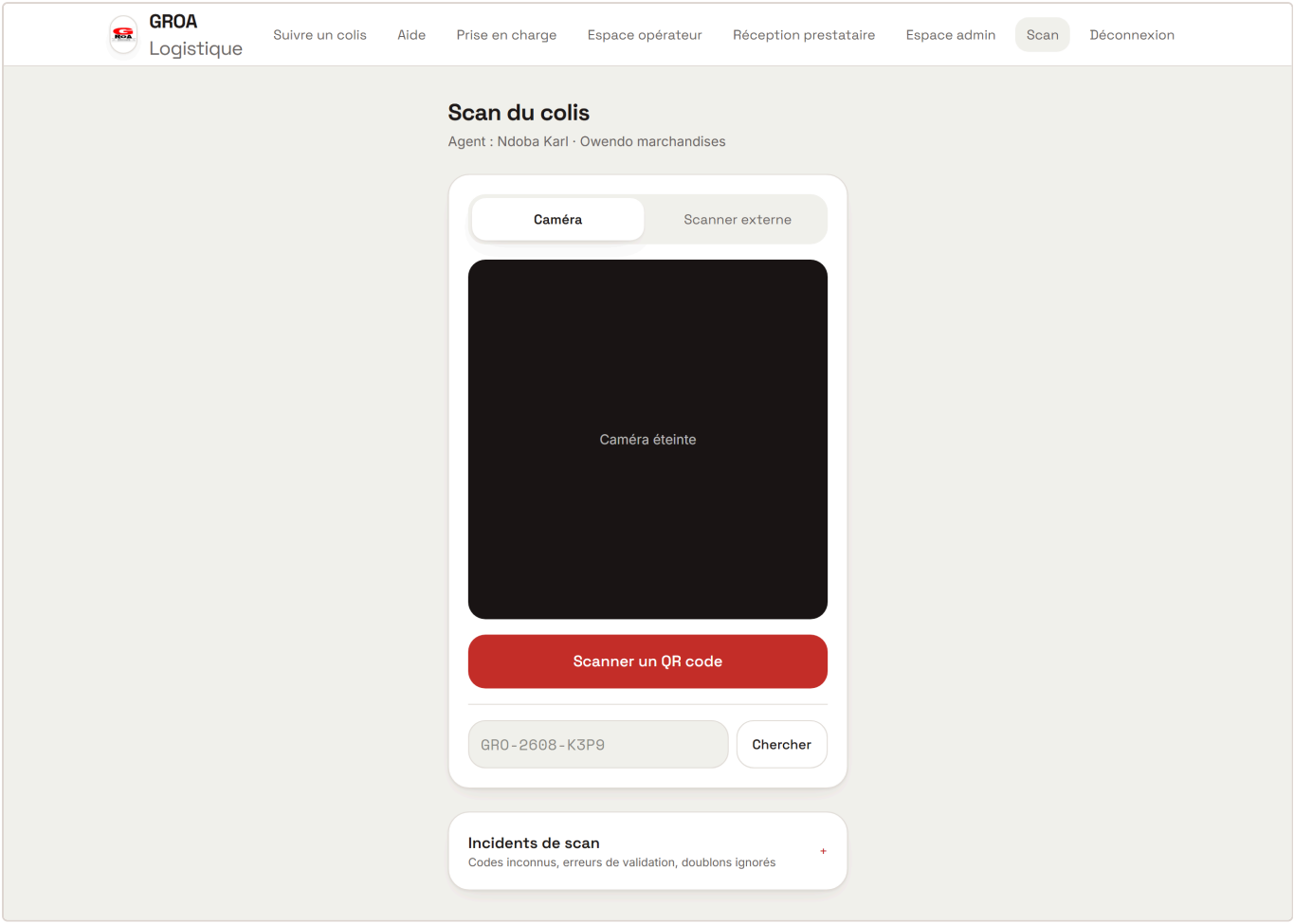
> **Une palette ne dessert qu'une destination**
>
> Trente-cinq bagages pour Franceville : une palette pour Franceville. Elle ne s'ouvre jamais en cours de route, ce qui permet de propager son statut à tout son contenu d'un seul geste — et de savoir, en cas d'écart, exactement entre quelles mains il s'est produit.



Colis en cours — la liste de travail de la gare

L’écran de scan

L'écran du quai. Vous scannez, vous dites où en est le colis, c'est enregistré.



Scan — caméra ou douchette, et recherche manuelle en secours

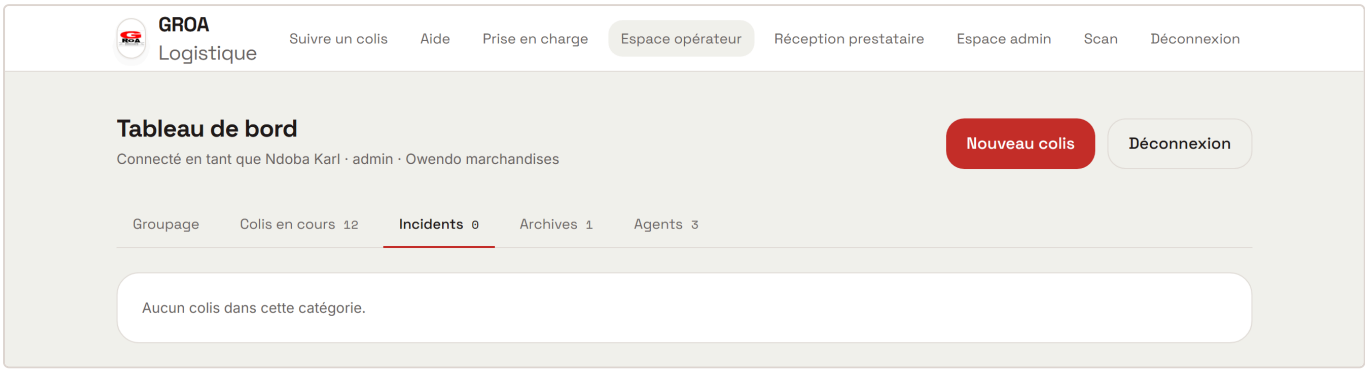
1. **Visez le QR avec la caméra**, ou branchez une douchette et scannez, ou tapez le numéro à la main.
2. L'écran ouvre le colis — ou la palette, si c'est son QR que vous avez lu.
3. Choisissez la nouvelle étape et validez.

> **Le QR est abîmé, décollé, illisible ?**
>
> Tapez le numéro à la main dans le champ de recherche. Il trouve aussi bien les colis que les palettes, et retrouve même un envoi à partir du numéro d'un seul de ses bagages, ou du code de guichet.

> **Une arrivée ne se constate que devant la palette**
>
> Si vous ouvrez une palette par *recherche* au lieu de scanner son QR, l'écran vous laisse voir son contenu mais **refuse le constat d'arrivée**. Ce n'est pas un défaut : constater une arrivée, c'est attester qu'on a la palette sous les yeux.

Les incidents

Un code inconnu, une validation refusée, un doublon, un écart de comptage : tout est enregistré automatiquement, sans vous interrompre. Vous continuez votre travail, un administrateur verra la fiche.



Incidents de scan — enregistrés seuls, jamais bloquants

L’état des bagages

À tout moment, vous pouvez faire un **constat** sur un bagage : choisir son état, écrire une note, et **photographier**.

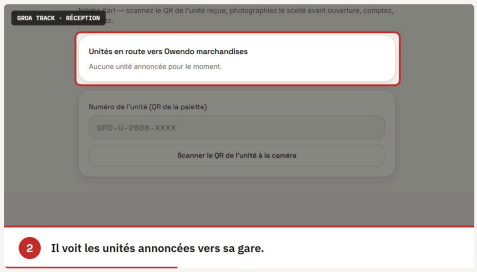
ÉTAT	QUAND L'UTILISER
Bon état	Rien à signaler. C'est l'état par défaut.
Endommagé	Le contenant est abîmé mais fermé.
Ouvert	Le bagage n'est plus fermé — photographiez sans le refermer.
Mouillé	Exposition à l'eau, même partielle.
Manquant	Absent au comptage. Se coche pendant la réception d'une palette.

> **La photo est la preuve**
>
> Un constat photographié est opposable ; un constat raconté ne l'est pas. Les photos restent consultables dans l'historique du bagage et dans la fiche de la palette, sans limite de durée.

PARTIE 5

Le prestataire de gare

Pour les gares où Groa n'a pas d'agent. Le prestataire réceptionne la palette et le constate lui-même, avec la même valeur de preuve.



En vidéo · 27 secondes

Réceptionner une unité, étape par étape. Scannez le QR code avec votre téléphone pour lancer la vidéo.

groatrack.ga/guide



Réception prestataire — limité à la gare du compte

Réceptionner une palette

1. **Regardez « Unités en route ».** Les palettes annoncées vers votre gare y figurent avant même d'arriver.
2. **Scannez le QR de la palette** avec la caméra. C'est obligatoire : la saisie manuelle ne permet pas de constater une arrivée.
3. **Photographiez le scellé AVANT d'ouvrir.** C'est le geste qui atteste que la palette est arrivée intacte.
4. **Comptez les bagages.** Cochez ceux qui sont présents ; ce qui reste décoché est signalé manquant.
5. **Confirmez.** L'écart, s'il y en a un, reste inscrit sur la passation.

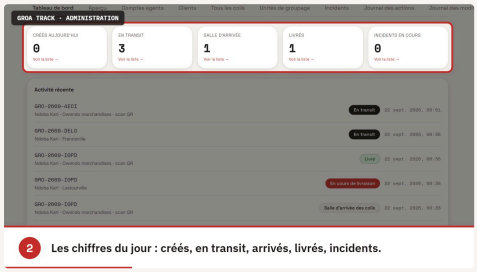
> **Vous ne voyez que votre gare**
>
> Un compte prestataire n'accède qu'aux palettes dont la gare d'arrivée est la sienne. C'est appliqué par la base de données, pas seulement par l'écran : même en cherchant, vous ne trouverez rien d'autre.

> **Sans photo, pas de passation**
>
> Le système exige au moins une photo pour enregistrer une réception. Une preuve facultative n'est pas une preuve — et c'est cette photo qui vous protège si un litige survient plus tard sur le contenu.

PARTIE 6

L’administrateur

La console complète : tout le réseau, les comptes, le référentiel et les journaux. Neuf onglets, décrits un par un.



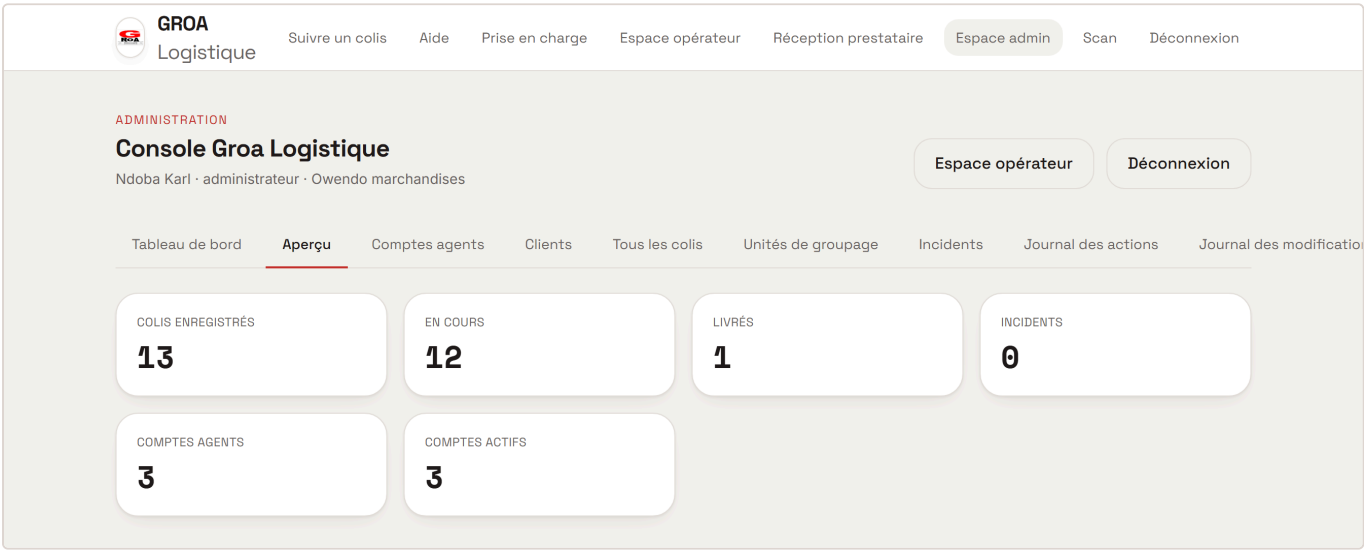
En vidéo · 35 secondes

Piloter depuis la console admin, étape par étape. Scannez le QR code avec votre téléphone pour lancer la vidéo.

groatrack.ga/guide

Tableau de bord et aperçu

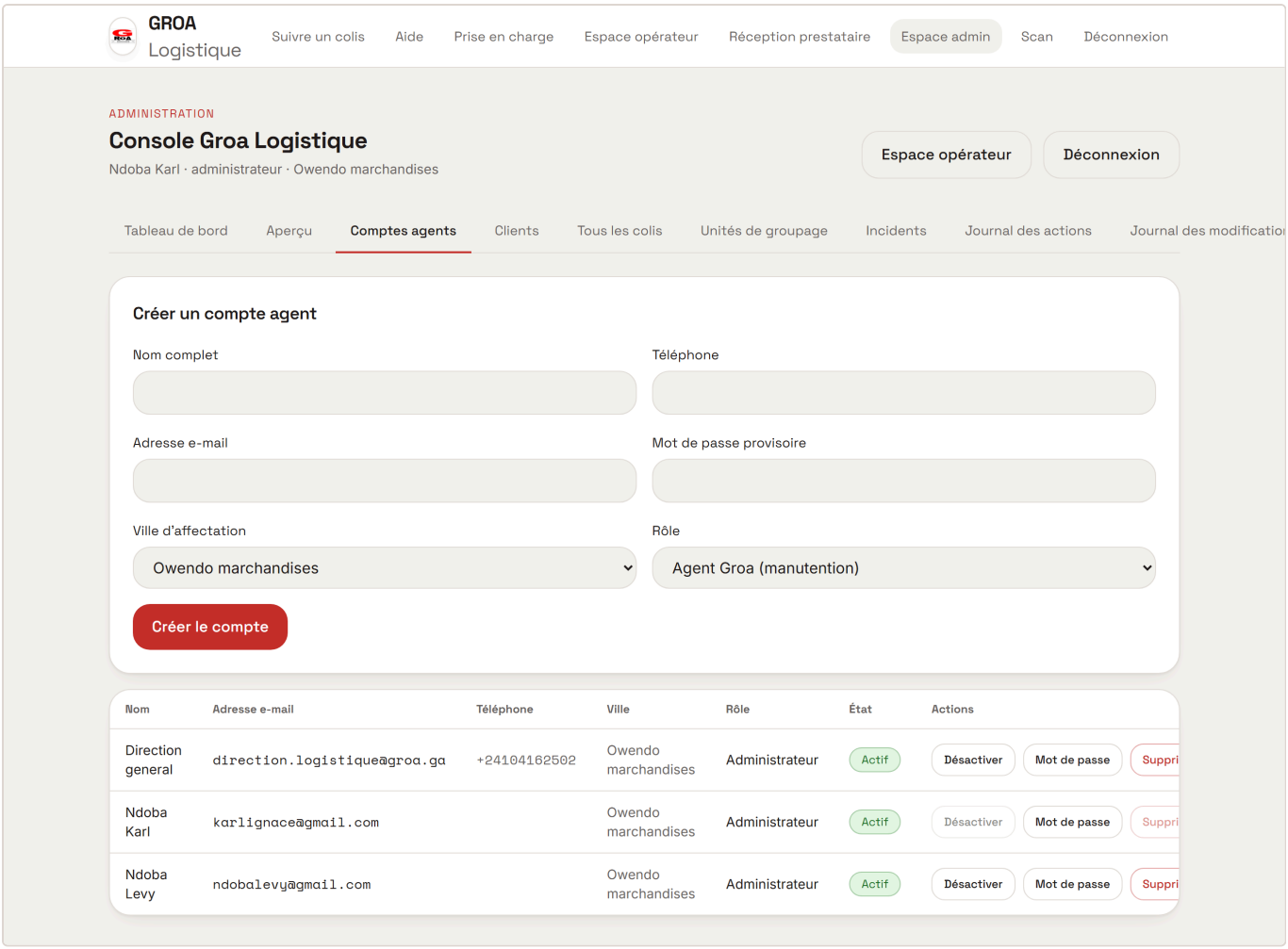
L'état du réseau en un regard : colis enregistrés, en cours, livrés, incidents ouverts, comptes agents.



Aperçu — les compteurs du réseau entier

Comptes agents

Le seul endroit où l'on crée un compte. Il n'y a pas d'inscription publique.



Comptes agents — création, rôle, ville d'affectation, actions

Créer un agent

1. Nom complet, téléphone, adresse e-mail.
2. Un mot de passe provisoire — huit caractères au minimum.
3. La ville d'affectation : elle décide de ce que l'agent verra.
4. Le rôle, parmi les quatre ci-dessous.

RÔLE	CE QU'IL PEUT FAIRE
Administrateur	Tout, sur tout le réseau. Y compris créer et supprimer des comptes.
Agent Groa	Scanner, grouper, faire avancer les colis de sa gare.
Agent de prise en charge	Le guichet : enregistrer les envois. Pas d'accès au groupage.
Prestataire de gare	Uniquement la réception des palettes vers sa gare.

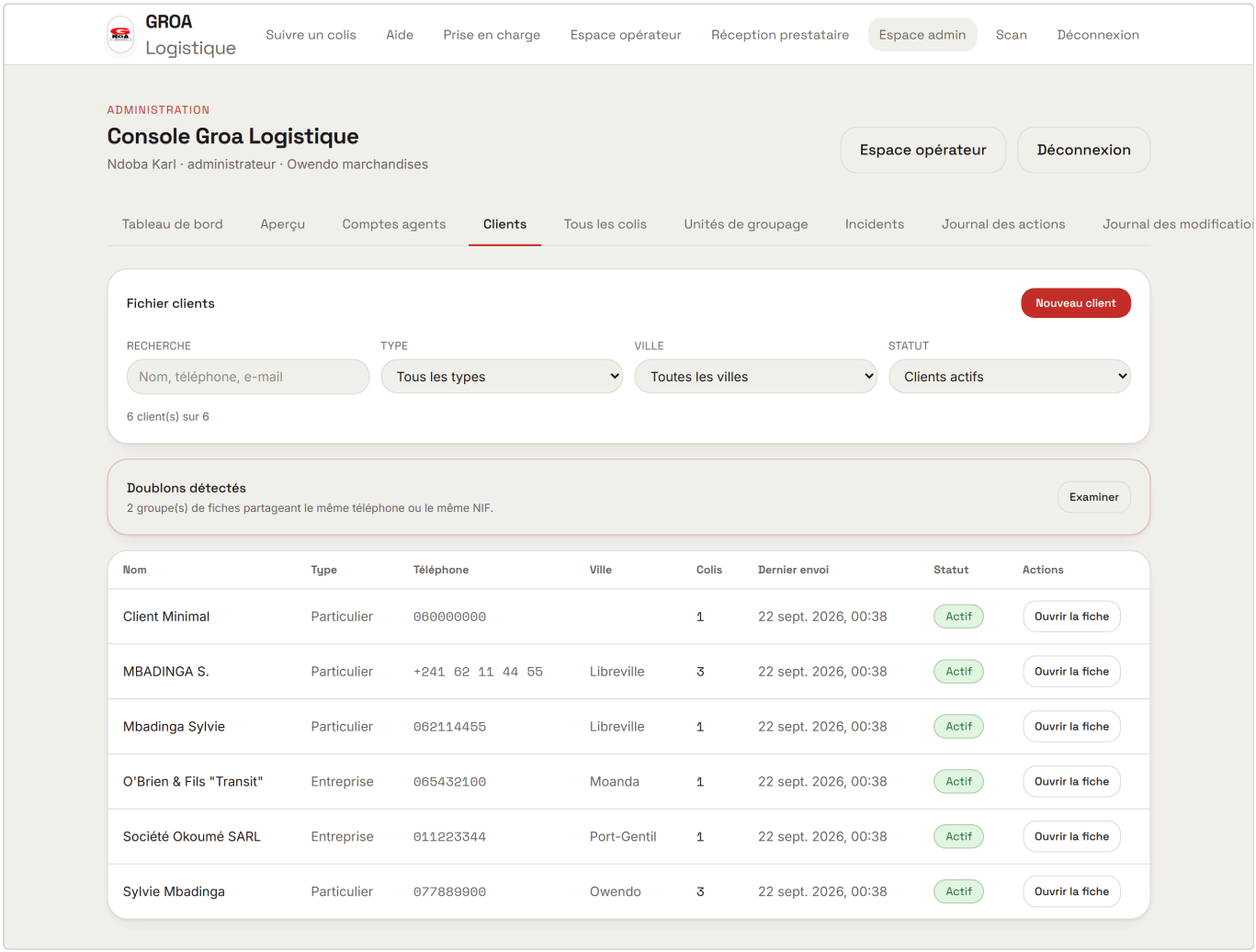
Désactiver, réinitialiser, supprimer

ACTION	EFFET
Désactiver	Retire l'accès **immédiatement**, sur tous les appareils. Le compte reste dans la liste et peut être réactivé. C'est l'action à privilégier.
Mot de passe	Un mot de passe ne se consulte pas : la base n'en garde qu'une empreinte. On en définit un nouveau, affiché **une seule fois** — notez-le avant de fermer. Les sessions ouvertes sont fermées.
Supprimer	Définitif. Le compte, son accès et ses sessions disparaissent — mais **l'historique reste** : les colis, constats et incidents gardent son nom.

> **Vous ne pouvez pas vous désactiver ni vous supprimer vous-même**
>
> Le système le refuse, pour qu'une console ne se retrouve jamais sans administrateur.

Clients

Les fiches clients centralisées, pour les envois qui ne passent pas par un code de guichet.

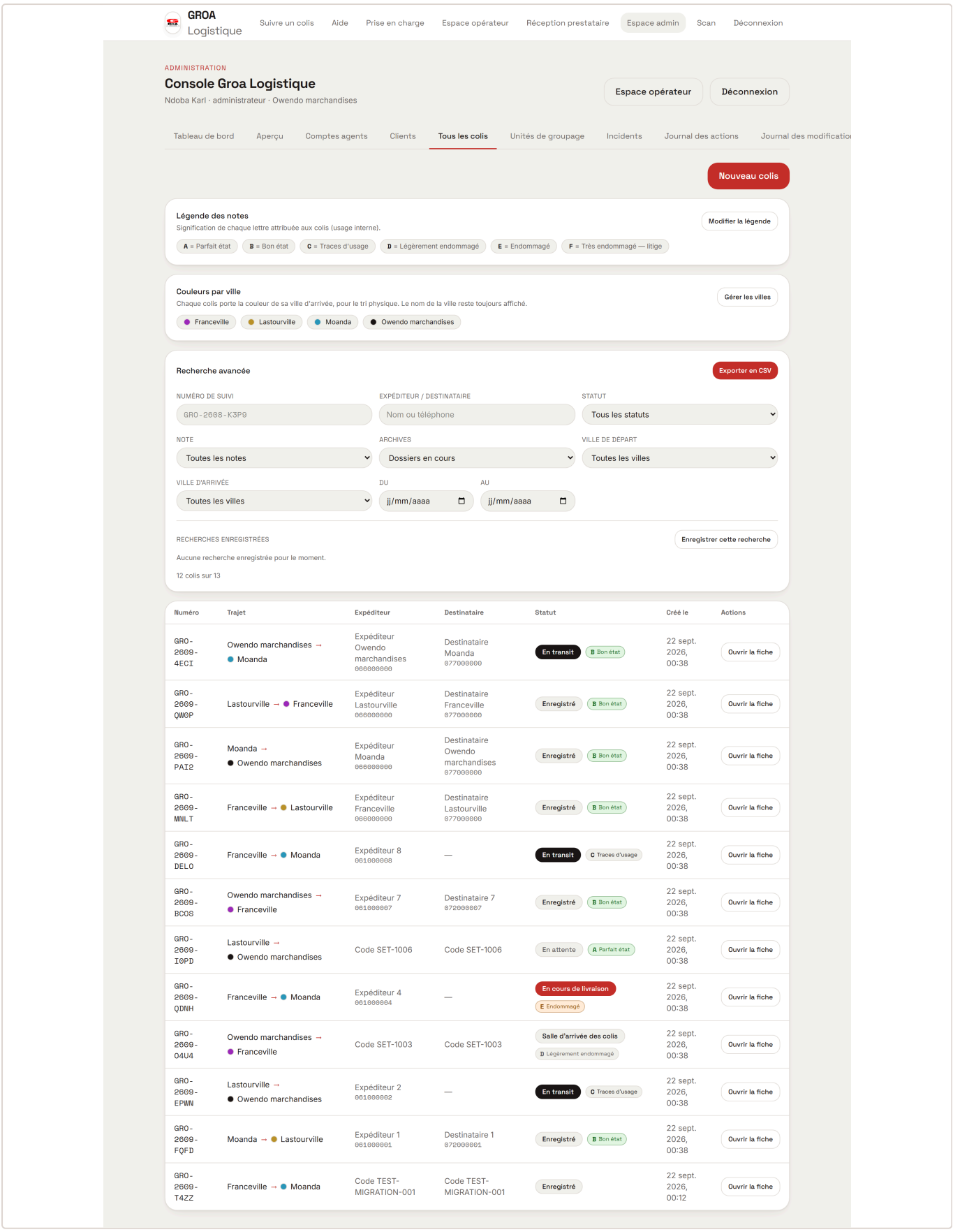


Clients — fiches, répartition, et détection des doublons

> **La détection de doublons**
>
> Le système repère seul deux fiches qui désignent la même personne : même téléphone (même écrit différemment, avec ou sans indicatif) ou même NIF. La fusion rattache tous les colis à la fiche principale, complète ses champs vides, puis **désactive** les doublons sans jamais les supprimer — la trace de la fusion reste consultable.

Tous les colis

La recherche avancée sur l'ensemble du réseau, avec export CSV.



Tous les colis — légende des notes, couleurs par ville, recherche avancée et résultats

Chercher

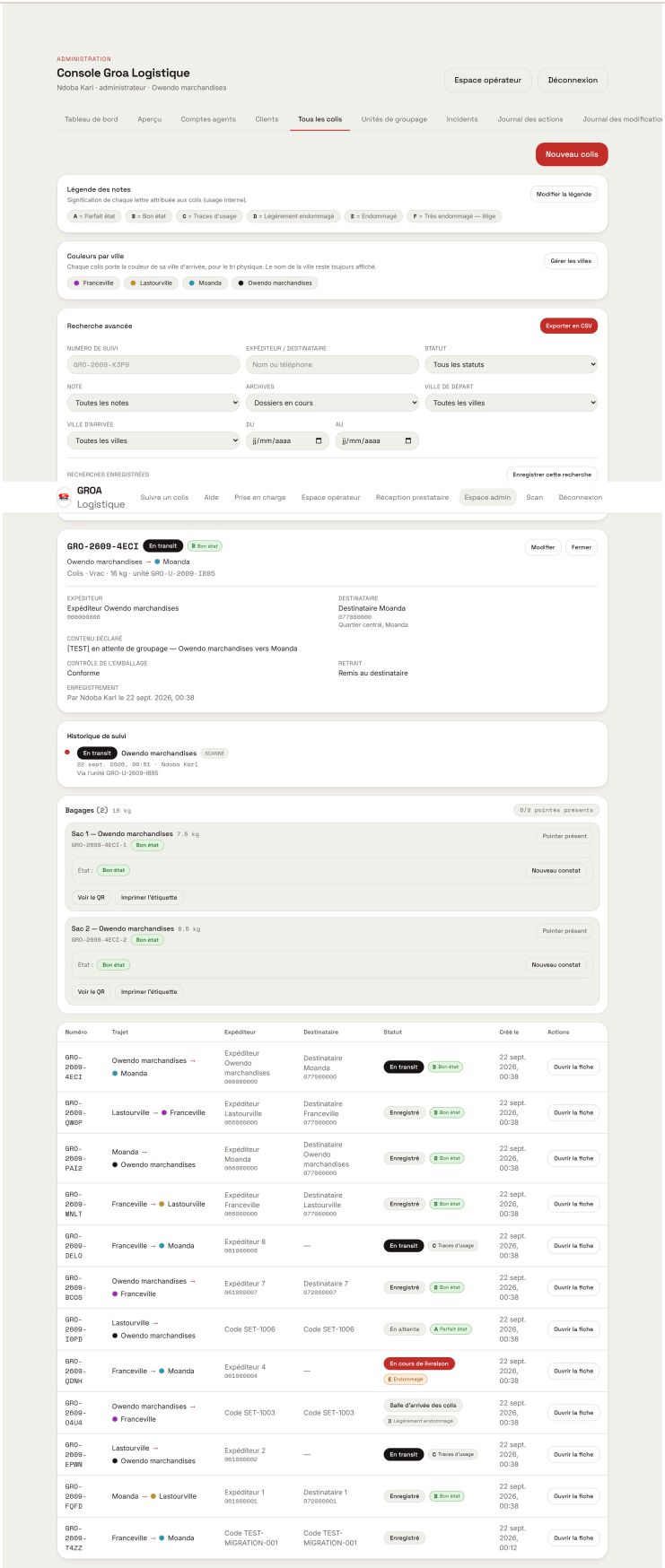
- Par **numéro de suivi** — et aussi par **numéro de palette** : taper `GRO-U-…` affiche la palette et tous ses colis.

- Par expéditeur, destinataire, téléphone ou code de guichet.
- Par statut, note, ville de départ, ville d'arrivée, période.
- Archives comprises ou non.

Une recherche utile peut être **enregistrée** et rappelée d'un clic.

La fiche d’un colis

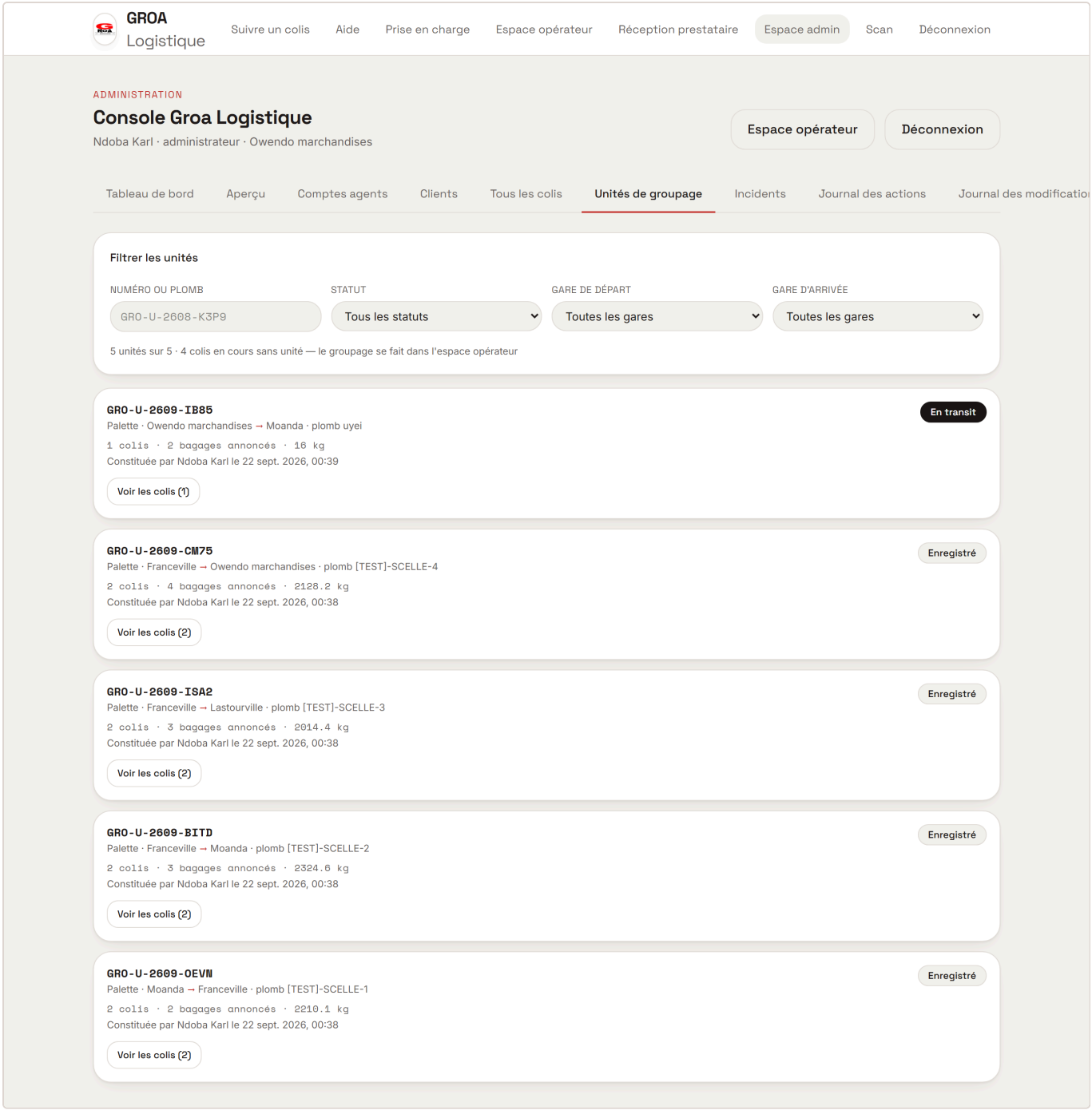
« Ouvrir la fiche » déplie tout le dossier : identités, contenu déclaré, contrôle de l'emballage, historique de suivi daté, et chaque bagage avec son état, son QR et son étiquette.



Fiche colis — dossier complet, historique et bagages

Unités de groupage

Toutes les palettes du réseau, leur trajet, leur plomb et leur chaîne de garde.



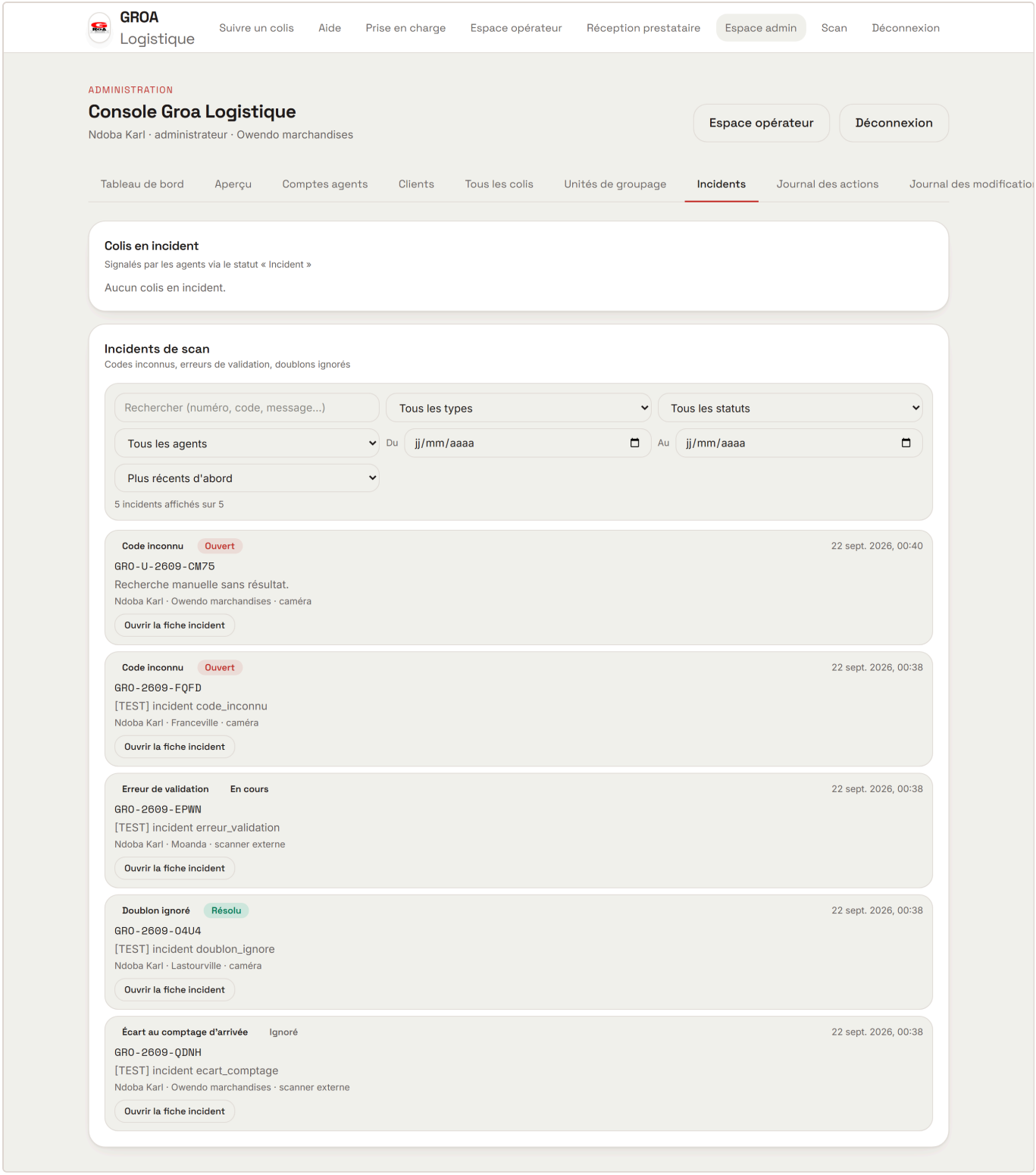
Unités de groupage — palettes, statuts et contenus

La chaîne de garde

Chaque passation — fermeture, arrivée, réception prestataire, remise au destinataire — est enregistrée avec sa **photo**, le plomb constaté, le comptage, la signature du témoin et la position relevée par le téléphone. La base recalcule elle-même la distance jusqu'à la gare : personne ne peut s'inventer une belle proximité. Rien de tout cela n'est modifiable après coup.

Incidents

Tous les incidents de scan du réseau, avec leur statut de traitement et un fil de commentaires.



Incidents — ouverts, en cours, résolus, ignorés

Les deux journaux

JOURNAL	CE QU'IL CONTIENT
Journal des actions	Qui a fait quoi, quand : créations de colis, fermetures d'unité, créations et suppressions de comptes, fusions de clients, scans.
Journal des modifications	Chaque champ de colis modifié, avec l'ancienne et la nouvelle valeur, et l'auteur du changement.

Le référentiel

- **Légende des notes** — la signification des lettres A à F, modifiable.
- **Couleurs par ville** — chaque colis porte la couleur de sa ville d'arrivée, pour le tri physique sur le quai. Le nom reste toujours affiché : la couleur aide, elle ne remplace pas.

PARTIE 7

Quand ça coince

Les cas qui reviennent, et la réponse à chacun.

CE QUI ARRIVE	CE QU'ON FAIT
Le QR ne se lit pas	Tapez le numéro à la main dans le champ de recherche de l'écran Scan. Colis comme palette.
Le code scanné n'existe pas	L'écran le signale et l'enregistre seul dans les incidents. Continuez votre travail.
Il manque un bagage à l'arrivée	Décochez-le au comptage. Il passe en « Manquant » et l'écart reste inscrit sur la passation.
Un bagage est abîmé	Faites un constat : état, note, photo. Visible ensuite dans l'historique du bagage.
La photo est refusée	Le message dit pourquoi : format non reconnu (seuls JPEG, PNG, WebP et HEIC sont acceptés), ou fichier de plus de 15 Mo.
« Session expirée »	Reconnectez-vous. Si le message revient, votre compte a peut-être été désactivé : voyez un administrateur.
« Identifiants incorrects »	Vérifiez l'adresse e-mail, en minuscules. Après trois essais, demandez une réinitialisation plutôt que d'insister.
Le poids affiché semble faux	Il est la somme des bagages. Corrigez le bagage fautif, le total suivra.
Deux fiches pour le même client	Onglet Clients : la détection de doublons les repère, la fusion les réunit sans rien perdre.
Un agent est parti	Désactivez son compte. L'accès tombe immédiatement et l'historique reste à son nom.

PARTIE 8

Annexes

Les tables de référence et le vocabulaire.

A · Les statuts

STATUT	SIGNIFICATION
Enregistré	Saisi au guichet, étiquettes imprimées.
En transit	Groupé sur une palette plombée, en route.
Salle d'arrivée des colis	Arrivé en gare, recompté.
En cours de livraison	Sorti pour remise au destinataire.
Livré	Remis. Archivage automatique.
En attente	Bloqué, hors du parcours normal.

B · Les notes A à F

Appréciation interne du colis, **jamais visible du public**. Sa signification se règle dans l'espace admin, onglet Tous les colis.

LETTRE	SIGNIFICATION PAR DÉFAUT
A	Parfait état
B	Bon état
C	Traces d'usage
D	Légèrement endommagé
E	Endommagé
F	Très endommagé — litige

C · Glossaire

LE MOT	CE QU'IL VEUT DIRE
Unité de groupage	La palette, le conteneur ou le tonneau. L'objet qui porte le QR et qui se déplace.
Passation	Un transfert de responsabilité sur une palette, photographié et contresigné.
Chaîne de garde	La suite complète des passations d'une palette, de sa fermeture à sa remise.
Constat	L'état d'un bagage à un instant donné, avec photo.
Scellé / plomb	Le dispositif inviolable posé sur la palette. Son numéro est relevé à chaque passation.
Code d'affiliation	Le code collé au guichet. Représente une personne sans révéler qui elle est.
ENC	Emballage non conforme. Mention portée au dossier au contrôle.
Double regard	Contrôle exigeant deux personnes distinctes sur un même geste sensible.

Groa Logistique — livret d'utilisation, novembre 2026.
Les copies d'écran de ce livret proviennent de l'application en service, avec des données de démonstration.
Plateforme réalisée par **Numéra Gabon**.