# Processus Pharmacie – Livreur – Client

La livraison pharmaceutique à domicile combine géolocalisation, commande en ligne et paiement mobile. Par exemple, la start-up française **Pharma Express** garantit que « la livraison [des médicaments] est réalisée en moins de 60 minutes » après validation de la commande[[1]](https://www.euroquity.com/en/company/pharma-express#:~:text=Une%20fois%20votre%20commande%20valid%C3%A9e%2C,%C3%A0%20l%E2%80%99endroit%20de%20votre%20choix). De manière générale, la livraison à domicile de médicaments est jugée **« facile et rapide »** pour les patients malades ou pressés[[2]](https://www.pharmacodel.com/fr/content/67-opter-livraison-domicile-medicaments?srsltid=AfmBOoodk2oCy_liiUCmjP3bvCVy8N1bPczpjNEOTElF3-S1fAc_I2Ar#:~:text=La%20livraison%20%C3%A0%20domicile%20de,soin%20directement%20%C3%A0%20votre%20domicile).

## 1. Localisation et choix de la pharmacie

*Figure : Enseigne traditionnelle de pharmacie. L’utilisateur lance la géolocalisation (commune/quartier) pour identifier sa position. L’interface affiche alors une carte Leaflet interactive (bibliothèque open-source pour cartes mobiles*[*[3]*](https://leafletjs.com/#:~:text=Leaflet%20is%20the%20leading%20open,features%20most%20developers%20ever%20need)*) avec les pharmacies référencées aux alentours*[*[4]*](https://pharmaechos.com/lisungui-pharma-lapplication-congolaise-qui-localise-les-pharmacies-de-garde-dans-cinq-pays-dafrique/#:~:text=Disponible%20au%20Congo%2C%20au%20Burkina,et%20un%20service%20de%20livraison)*. La liste des officines est triée de la plus proche à la plus éloignée*[*[4]*](https://pharmaechos.com/lisungui-pharma-lapplication-congolaise-qui-localise-les-pharmacies-de-garde-dans-cinq-pays-dafrique/#:~:text=Disponible%20au%20Congo%2C%20au%20Burkina,et%20un%20service%20de%20livraison)*. Une barre de recherche permet d’affiner la sélection.*

* **Sélection:** Le patient clique sur une pharmacie dans la liste ou sur son marqueur sur la carte pour la choisir.
* **Visualisation:** La carte Leaflet montre l’emplacement exact de la pharmacie choisie et permet de zoomer.

## 2. Passation de commande (côté patient)

Le patient sélectionne la pharmacie et décrit sa commande en ligne. Il saisit les médicaments souhaités dans un formulaire ou téléverse une photo de son ordonnance[[5]](https://www.itekpharma.com/itek-infos/site-web-pour-pharmacie-izyflex-by-itekpharma/#:~:text=pharmacies%20peuvent%20proposer%20de%20l%E2%80%99ordonnance,le%20point%20sur%20sa%20m%C3%A9dication). Des solutions existantes (ex. IZYFLEX) permettent « l’envoi de la photo de l’ordonnance par le patient via un formulaire » entièrement mobile[[5]](https://www.itekpharma.com/itek-infos/site-web-pour-pharmacie-izyflex-by-itekpharma/#:~:text=pharmacies%20peuvent%20proposer%20de%20l%E2%80%99ordonnance,le%20point%20sur%20sa%20m%C3%A9dication). Chaque produit commandé reçoit un identifiant pour le suivi.

* **Validation de commande :** Après avoir ajouté ses produits (en précisant le cas échéant ceux qui doivent « passer sur bon » pour prise en charge), le patient valide la commande via un bouton.
* **Paiement :** Le patient choisit un mode de paiement mobile. Les portefeuilles mobiles ivoiriens sont pris en charge – notamment Orange Money, Moov Money, MTN MoMo et Wave[[6]](https://developers.paydunya.com/doc/EN/api_deboursement#:~:text=%2A%20%60mtn,Ivory%20Coast%20wallet). Le montant à régler inclut un **frais de livraison fixe** de 1 000 FCFA (répartis en pratique en 500 FCFA pour la plateforme et 500 FCFA pour le livreur), comme spécifié dans le scénario. (Cette tarification spécifique n’a pas de source externe confirmée.)
* **Statut « en validation » :** Une fois le paiement réalisé, la commande passe au statut *« en validation »*. Le patient peut encore annuler la commande tant qu’elle n’est pas définitivement validée. Le système notifie alors la pharmacie choisie.

La commande apparaît ensuite sur la page d’accueil du patient, avec son état (par ex. **« en attente de réponse »** le temps que la pharmacie réponde). En cliquant sur la commande dans la liste, le patient accède à trois options : *Suivre la commande*, *Confirmer la livraison* et *Contacter le livreur*.

* **Suivre la commande :** Affiche en temps réel l’itinéraire du livreur jusqu’au lieu de livraison. Le patient reçoit des notifications automatiques (par SMS ou application) à chaque étape, avec une estimation d’arrivée précise[[7]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Upper%E2%80%99s%20delivery%20software%20for%20pharmacies,or%20SMS%2C%20including%20accurate%20ETAs).
* **Confirmer la livraison :** Demande une confirmation de réception (le patient confirme qu’il a bien reçu sa commande).
* **Contacter le livreur :** Ouvre l’application téléphonique pour appeler directement le livreur si besoin.

## 3. Traitement de la commande (côté pharmacie)

Chaque pharmacie dispose de deux interfaces : une pour **recevoir les commandes** et une pour **valider/envoyer les commandes**. Toutes les données (compte pharmacie, modes de paiement mobile déclarés, etc.) sont déjà configurées dans le système.

* **Réceptionnaire de commandes :** Cette interface liste toutes les commandes reçues (de la plus ancienne à la plus récente). Le pharmacien clique sur une commande pour en examiner le contenu : il consulte la photo de l’ordonnance ou la liste de produits saisie par le patient. Sur la page de préparation de la facture, la photo et les produits proposés par le patient sont affichés, et le pharmacien complète les informations manquantes (références des médicaments délivrés). Pour chaque médicament, il indique également s’il *passe sur bon* (prise en charge assurance) ou non. Une fois la facture établie, il l’envoie au patient (notification émise). Le pharmacien réceptionnaire peut alors passer à la commande suivante.
* **Valideur / Livreur :** Cette interface affiche la liste des commandes déjà validées prêtes à l’envoi. Le pharmacien responsable clique sur une commande pour vérifier son état (paiement confirmé, réception confirmée par le patient, etc.) et un reçu est généré automatiquement. Un bouton **« Terminer »** permet de préparer l’envoi.
* **Affectation au livreur :** En cliquant sur *Terminer*, le système assigne la commande à un livreur disponible (ayant moins de 3 courses en cours). Le livreur sélectionné passe alors du statut **disponible** à **en livraison**. La commande change d’état en *« en cours de livraison »* et tous les utilisateurs (pharmacie, patient, livreur) sont notifiés de cette mise à jour. Le gérant de la pharmacie revient ensuite à sa liste des commandes à traiter.

## 4. Livraison (côté livreur)

*Figure : Un livreur de médicaments en scooter. Le livreur voit sur son smartphone la liste de ses commandes.* Le livreur accède sur son application mobile à la liste des commandes qui lui sont attribuées. L’application lui fournit un itinéraire optimisé et des instructions claires pour chaque livraison[[8]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Image%3A%20Mobile%20Pharmacy%20Delivery%20App,for%20Drivers%20%2092). Le livreur reçoit aussi des notifications en temps réel pour chaque événement (nouvelle affectation, annulation, etc.) afin de rester informé.

* **Délais :** Chaque livraison doit être rapide. (La description du projet cite un délai maximal de 10 minutes par course, avec pénalités en cas de retard – ce détail interne n’a pas de source publique.)
* **Finalisation :** À l’arrivée chez le client, le livreur complète la livraison. Après la confirmation finale du patient, le livreur est rémunéré (500 FCFA par livraison dans ce scénario) et redevient **disponible** pour de nouvelles courses.

Ainsi, le client, la pharmacie et le livreur restent coordonnés via l’application. Les patients reçoivent des mises à jour automatisées du statut de la livraison[[7]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Upper%E2%80%99s%20delivery%20software%20for%20pharmacies,or%20SMS%2C%20including%20accurate%20ETAs), et le système veille à ce que les médicaments arrivent rapidement à destination, selon les pratiques de livraison express actuelles.

**Sources :** Géolocalisation des pharmacies et interface Leaflet[[4]](https://pharmaechos.com/lisungui-pharma-lapplication-congolaise-qui-localise-les-pharmacies-de-garde-dans-cinq-pays-dafrique/#:~:text=Disponible%20au%20Congo%2C%20au%20Burkina,et%20un%20service%20de%20livraison)[[3]](https://leafletjs.com/#:~:text=Leaflet%20is%20the%20leading%20open,features%20most%20developers%20ever%20need) • Exemples d’applications pharmaceutiques (transmission d’ordonnance)[[5]](https://www.itekpharma.com/itek-infos/site-web-pour-pharmacie-izyflex-by-itekpharma/#:~:text=pharmacies%20peuvent%20proposer%20de%20l%E2%80%99ordonnance,le%20point%20sur%20sa%20m%C3%A9dication) • Paiements mobile en Côte d’Ivoire[[6]](https://developers.paydunya.com/doc/EN/api_deboursement#:~:text=%2A%20%60mtn,Ivory%20Coast%20wallet) • Suivi de livraison et notifications temps réel[[8]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Image%3A%20Mobile%20Pharmacy%20Delivery%20App,for%20Drivers%20%2092)[[7]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Upper%E2%80%99s%20delivery%20software%20for%20pharmacies,or%20SMS%2C%20including%20accurate%20ETAs) • Promesses de livraison rapide (Pharma Express)[[1]](https://www.euroquity.com/en/company/pharma-express#:~:text=Une%20fois%20votre%20commande%20valid%C3%A9e%2C,%C3%A0%20l%E2%80%99endroit%20de%20votre%20choix)[[2]](https://www.pharmacodel.com/fr/content/67-opter-livraison-domicile-medicaments?srsltid=AfmBOoodk2oCy_liiUCmjP3bvCVy8N1bPczpjNEOTElF3-S1fAc_I2Ar#:~:text=La%20livraison%20%C3%A0%20domicile%20de,soin%20directement%20%C3%A0%20votre%20domicile).

[[1]](https://www.euroquity.com/en/company/pharma-express#:~:text=Une%20fois%20votre%20commande%20valid%C3%A9e%2C,%C3%A0%20l%E2%80%99endroit%20de%20votre%20choix) Pharma Express | EuroQuity

<https://www.euroquity.com/en/company/pharma-express>

[[2]](https://www.pharmacodel.com/fr/content/67-opter-livraison-domicile-medicaments?srsltid=AfmBOoodk2oCy_liiUCmjP3bvCVy8N1bPczpjNEOTElF3-S1fAc_I2Ar#:~:text=La%20livraison%20%C3%A0%20domicile%20de,soin%20directement%20%C3%A0%20votre%20domicile) Opter pour la livraison à domicile de vos médicaments - Pharmacodel

<https://www.pharmacodel.com/fr/content/67-opter-livraison-domicile-medicaments?srsltid=AfmBOoodk2oCy_liiUCmjP3bvCVy8N1bPczpjNEOTElF3-S1fAc_I2Ar>

[[3]](https://leafletjs.com/#:~:text=Leaflet%20is%20the%20leading%20open,features%20most%20developers%20ever%20need) Leaflet - a JavaScript library for interactive maps

<https://leafletjs.com/>

[[4]](https://pharmaechos.com/lisungui-pharma-lapplication-congolaise-qui-localise-les-pharmacies-de-garde-dans-cinq-pays-dafrique/#:~:text=Disponible%20au%20Congo%2C%20au%20Burkina,et%20un%20service%20de%20livraison) Lisungui Pharma, l’application congolaise qui localise les pharmacies de garde dans cinq pays d’Afrique – Pharmaechos

<https://pharmaechos.com/lisungui-pharma-lapplication-congolaise-qui-localise-les-pharmacies-de-garde-dans-cinq-pays-dafrique/>

[[5]](https://www.itekpharma.com/itek-infos/site-web-pour-pharmacie-izyflex-by-itekpharma/#:~:text=pharmacies%20peuvent%20proposer%20de%20l%E2%80%99ordonnance,le%20point%20sur%20sa%20m%C3%A9dication) Solution digitale pour les pharmacies : Izyflex by ITEKPHARMA

<https://www.itekpharma.com/itek-infos/site-web-pour-pharmacie-izyflex-by-itekpharma/>

[[6]](https://developers.paydunya.com/doc/EN/api_deboursement#:~:text=%2A%20%60mtn,Ivory%20Coast%20wallet) API PUSH | PayDunya

<https://developers.paydunya.com/doc/EN/api_deboursement>

[[7]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Upper%E2%80%99s%20delivery%20software%20for%20pharmacies,or%20SMS%2C%20including%20accurate%20ETAs) [[8]](https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/#:~:text=Image%3A%20Mobile%20Pharmacy%20Delivery%20App,for%20Drivers%20%2092) Pharmacy Delivery Software for Routing & Dispatching | Upper

<https://www.upperinc.com/businesses/pharmacy-delivery-software/>