

DĚGGAL

INFRASTRUCTURE DE PREUVE POUR LES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES INFORMELLES

MANUEL OPÉRATIONNEL

Manuel des opérations et procédures

SOP de bout en bout - préparation, collecte, contrôle, partage et incident

Statut	Édition consolidée - procédures à tester lors du pilote
Édition	Consolidée
Audience	Direction, responsable opérations, back-office, équipe terrain, données et partenaires
Édition	12 juillet 2026

Confidentiel - diffusion contrôlée

Les objectifs et hypothèses ne doivent pas être présentés comme des résultats obtenus.

Manuel des opérations et procédures

Un manuel utilisable le jour 1, avec rôles, preuves de contrôle et critères d'escalade.

10 SOP principales	• 24 h délai cible de QA	100 % consentement avant collecte
0 donnée interdite	3 niveaux de preuve	30 jours cycle pilote

Principe opérationnel

La qualité, le consentement et la sécurité priment sur le volume. Un dossier incomplet ou ambigu est repris ou bloqué - jamais maquillé pour atteindre un quota.

Table des matières

Section	Page
1. Objet, champ et définitions	2
2. Organisation, rôles et séparation des tâches	2
3. Vue de bout en bout	2
4. SOP-01 - préparation d'une zone	3
5. SOP-02 - approche et présentation	3
6. SOP-03 - consentement	3
7. SOP-04 - collecte des preuves	4
8. SOP-05 - nommage et transmission	4
9. SOP-06 - contrôle back-office	5
10. SOP-07 - création du passeport	5
11. SOP-08 - accès partenaire et partage	5
12. SOP-09 - retrait, correction et suppression	6
13. SOP-10 - incident et escalade	6
14. Cadence quotidienne	6
15. Plan des sept premiers jours	7
16. Contrôle qualité et échantillonnage	7
17. KPI opérationnels	7
18. Checklists de clôture	8
19. Sources et documents associés	8

1. Objet, champ et définitions

Le présent manuel décrit les activités nécessaires pour créer et partager un passeport d'activité Déggal. Il s'applique au pilote de Dakar et doit être adapté avant toute extension géographique ou sectorielle.

Terme	Définition opérationnelle
Marchand	Personne ou unité économique dont l'activité est documentée avec son accord.
Preuve	Élément daté et proportionné : observation, photo, audio court, reçu ou référence.
Passeport	Résumé structuré des faits, sources, date et niveau de preuve.
Profil partageable	Passeport dont le consentement, la qualité et le périmètre permettent un partage précis.
Partenaire	Organisation autorisée à recevoir une vue filtrée pour une finalité définie.
Incident	Événement de données, sécurité, fraude ou qualité nécessitant confinement et décision.

2. Organisation, rôles et séparation des tâches

Rôle	Responsable de	Ne doit pas faire seul
Direction	Décision, budget, contrats et arbitrages.	Valider rétroactivement un partage non conforme.
Responsable opérations	Zones, équipe, sécurité, cadence et incidents terrain.	Modifier une preuve pour améliorer un résultat.
Agent terrain	Présentation, consentement, observation, collecte et signalement.	Attribuer seul le niveau final ou partager.
Back-office QA	Complétude, doublons, cohérence et statut.	Créer une preuve qui n'existe pas.
Responsable données	Accès, conservation, retrait, incident et journal.	Autoriser un accès sans finalité ou consentement.
Partenariats	Qualification, proposition, commande et suivi.	Recevoir ou transmettre le dossier brut.
Finance	Budget, facture, encaissement et pièces.	Comptabiliser une promesse comme revenu encaissé.

3. Vue de bout en bout

Phase	Entrée	Activité	Sortie	Contrôle
Préparer	Zone et objectifs approuvés.	Brief, matériel, formulaires, sécurité.	Plan quotidien.	Validation responsable opérations.
Approcher	Commerçant disponible.	Présentation et vérification de compréhension.	Accord ou refus.	Aucune pression.
Consentir	Finalité expliquée.	Choix des preuves et du partage.	Trace de consentement.	Horodatage et identité agent.
Collecter	Accord valide.	Observation et preuves minimales.	Dossier brut nommé.	Aucune donnée interdite.
Contrôler	Dossier transmis.	QA, doublon, cohérence, niveau et reprise.	Statut QA.	Sous 24 h.

Phase	Entrée	Activité	Sortie	Contrôle
Produire	Dossier conforme.	Passeport et QR privé.	Profil validé.	Date et limites visibles.
Partager	Commande + consentement compatible.	Export filtré, accès nommé, expiration.	Vue partenaire.	Journal d'accès.
Clôturer	Fin, retrait ou expiration.	Révocation, archivage ou suppression.	Trace de clôture.	Contrôle responsable données.

4. SOP-01 - préparation d'une zone

Étape	Action	Responsable	Trace
1	Définir la zone, les catégories, les horaires et la cible maximale.	Responsable opérations	Fiche zone.
2	Identifier autorisation locale, points de contact et risques.	Direction / opérations	Accord ou compte rendu.
3	Préparer itinéraire, binômes, matériel, batterie et connexion.	Responsable terrain	Checklist départ.
4	Charger uniquement les listes nécessaires - sans données excessives.	Responsable données	Journal de préparation.
5	Tenir un brief sécurité, consentement, message et escalade.	Responsable terrain	Présences et questions.
6	Fixer heure de retour, canal d'urgence et point de débrief.	Responsable terrain	Plan quotidien.

Arrêt avant départ

Ne pas déployer l'équipe si l'autorisation locale, le canal d'urgence, le formulaire de consentement ou la protection du matériel ne sont pas maîtrisés.

5. SOP-02 - approche et présentation

Phrase recommandée : « Nous aidons les commerçants à organiser des preuves simples de leur activité. Vous choisissez ce qui peut être collecté et partagé. Déggal ne garantit aucun prêt, subvention ou contrat. »

Contrôle de compréhension	Réponse attendue	Action si doute
Pourquoi sommes-nous ici?	Organiser des preuves d'activité.	Réexpliquer en termes simples.
Est-ce obligatoire?	Non; le refus n'a aucune conséquence.	Arrêter si pression ressentie.
Est-ce une demande de prêt?	Non.	Corriger immédiatement.
Qui verra les informations?	Seulement les destinataires autorisés et les équipes nécessaires.	Préciser périmètre et durée.
Peut-on retirer l'accord?	Oui, selon la procédure expliquée.	Donner le canal de retrait.

6. SOP-03 - consentement

1. Présenter la finalité de collecte et le responsable du traitement à confirmer dans la version juridique.

2. Expliquer chaque type de preuve proposé - texte, photo, audio, localisation, reçu ou référence.
3. Demander un choix clair; aucune case précochée et aucun consentement global vague.
4. Enregistrer la date, l'agent, la langue, la version du formulaire et le canal de preuve.
5. Obtenir un consentement distinct avant tout partage à un partenaire précis.
6. Fournir le canal d'accès, correction, retrait et suppression.

Élément	Obligatoire	Règle
Finalité	Oui	Spécifique et compréhensible.
Types de données	Oui	Liste et choix séparés.
Destinataire du partage	Oui pour partage	Organisation ou catégorie suffisamment précise.
Durée	Oui	Date de fin ou condition de clôture.
Retrait	Oui	Canal simple et sans pénalité.
Preuve du consentement	Oui	Horodatée et associée au bon dossier.

7. SOP-04 - collecte des preuves

Type	Acceptable	À éviter ou interdit	Contrôle
Observation	Description factuelle du lieu, activité, stock visible et date.	Jugement sur la personne ou conclusion non observée.	Séparer observation et déclaration.
Photo	Stand, produit, équipement ou reçu autorisé.	Pièce d'identité brute, tiers non consentant, écran sensible.	Cadrage minimal.
Audio	Résumé court et consenti.	Enregistrement caché, conversation complète inutile.	Durée et finalité.
Reçu / référence	Élément proportionné et masqué si nécessaire.	Solde, PIN, mot de passe, historique complet.	Minimisation.
Localisation	Zone ou point utile au cas d'usage.	Traçage continu ou domicile non nécessaire.	Précision proportionnée.
Contact	Canal choisi pour suivi.	Partage automatique du téléphone personnel.	Consentement spécifique.

8. SOP-05 - nommage et transmission

Élément	Convention	Exemple
ID dossier	DG-AAAA-MM-ZONE-NNNN	DG-2026-07-PKM-0042
Photo	ID_Date_Type_Seq.jpg	DG-2026-07-PKM-0042_20260708_Stock_01.jpg
Audio	ID_Date_AudioCourt_Seq.m4a	DG-2026-07-PKM-0042_20260708_AudioCourt_01.m4a
Référence	ID_Date_Reference_Seq.pdf	DG-2026-07-PKM-0042_20260708_Reference_01.pdf
Note agent	Champ du formulaire ou fichier nommé	DG-2026-07-PKM-0042_20260708_NoteAgent.txt
Transmission	Canal interne approuvé avant l'heure limite	Jamais sur un lien public.

9. SOP-06 - contrôle back-office

Contrôle	Question	Statut possible
Identité dossier	L'ID est-il unique et cohérent sur tous les fichiers?	Conforme / doublon / erreur.
Consentement	La version, date et finalité couvrent-elles les données?	Conforme / à reprendre / bloqué.
Complétude	Les champs et preuves minimaux du niveau sont-ils présents?	Complet / incomplet.
Cohérence	Les dates, activité, zone et références sont-elles plausibles?	Conforme / alerte.
Qualité média	La preuve est-elle lisible et nécessaire?	Acceptée / reprise / supprimée.
Données interdites	Un secret, solde ou tiers non consenti apparaît-il?	Incident / confinement.
Niveau de preuve	Le niveau est-il justifié par les éléments?	Existence / activité / renforcé.
Partage	Le dossier est-il partageable pour la finalité prévue?	Oui / non / consentement requis.

SLA de QA

Le contrôle initial est réalisé sous 24 heures. Une reprise doit préciser le champ, la raison, le responsable et l'échéance - pas simplement « dossier incomplet ».

10. SOP-07 - création du passeport

Bloc	Contenu	Règle
En-tête	ID, catégorie, zone, date de vérification et statut.	Aucune donnée personnelle non nécessaire.
Résumé	Activité déclarée et faits observés, clairement séparés.	Langage neutre.
Preuves	Liste des types, dates et niveau de contrôle.	Pas de pièce brute par défaut.
Niveau	Existence, activité ou fiabilité renforcée.	Critères affichés.
Alertes	Incohérences non sensibles et limitations.	Pas de jugement opaque.
Consentement	Périmètre de partage et date de fin.	Révocable.
Contact	Uniquement si choisi et nécessaire.	Canal préféré.

11. SOP-08 - accès partenaire et partage

Étape	Condition	Trace obligatoire
Engagement	Contrat, bon, paiement ou accord écrit.	Pièce commerciale et finalité.
Sélection	Profil avec consentement compatible.	Liste d'IDs et responsable.
Filtrage	Champs strictement nécessaires.	Version d'export.
Accès	Email nommé, lecture seule et durée limitée.	Lien, permissions et dates.

Étape	Condition	Trace obligatoire
Journal	Profils, champs, destinataire et durée.	Journal_Partages.
Revue	Païement, retraits, expirations et usage.	Contrôle hebdomadaire.
Clôture	Révocation ou renouvellement.	Date et résultat.

12. SOP-09 - retrait, correction et suppression

- Enregistrer la demande sans demander de justification inutile.
- Vérifier l'identité par une méthode proportionnée et non intrusive.
- Suspendre le partage concerné pendant l'analyse lorsque le risque l'exige.
- Corriger, retirer ou supprimer selon la politique et les obligations applicables.
- Révoquer les accès et informer les destinataires concernés si nécessaire.
- Émettre une trace de clôture - demande, action, date, responsable et exceptions.

13. SOP-10 - incident et escalade

Situation	Action immédiate	Escalade	Délai
Doute sur consentement	Arrêter la collecte ou le partage.	Responsable données.	Immédiat.
Donnée interdite	Isoler, bloquer et ne pas copier.	Responsable données + direction.	Immédiat.
Lien public ou mauvais destinataire	Révoquer l'accès et préserver les journaux.	Responsable données.	Immédiat.
Fraude ou doublon	Marquer bloqué; ne pas conclure.	Back-office + opérations.	Même jour.
Conflit ou risque physique	Quitter la zone et contacter le responsable.	Responsable terrain.	Immédiat.
Perte d'appareil	Couper les accès, changer les identifiants et documenter.	Responsable données.	Immédiat.
Demande de retrait	Enregistrer et suspendre le partage si applicable.	Responsable données.	Même jour.

14. Cadence quotidienne

Moment	Activité	Sortie
08:00	Brief, zones, objectifs, sécurité et messages.	Plan quotidien signé.
08:30-13:00	Collecte terrain par binôme ou selon le plan.	Dossiers et alertes.
13:00-14:00	Pause, synchronisation minimale et point sécurité.	État intermédiaire.
14:00-17:00	Collecte, reprises ciblées et rendez-vous.	Dossiers finalisés.
17:00-18:00	Transmission, nomenclature et contrôle agent.	Lot de fin de journée.
18:00-19:00	QA initiale, incidents, chiffres et réallocation.	Dashboard et plan J+1.

15. Plan des sept premiers jours

Jour	Priorité	Cible indicative	Décision de fin de journée
1	Formation, simulation et 5 dossiers tests.	5.	Corriger script et formulaire.
2	Première zone, faible cadence.	6-8 par agent.	Vérifier compréhension et sécurité.
3	Deuxième zone et comparaison.	8-10 par agent.	Choisir le meilleur zonage.
4	Stabiliser nommage et QA.	30-35 cumulés.	Réduire les reprises.
5	Premier exemple partenaire.	35-40 cumulés.	Confirmer les champs utiles.
6	Rattrapage ciblé et audit.	Qualité prioritaire.	Fermer les dossiers incomplets.
7	Revue formelle.	Rapport J7.	Poursuivre ou recalibrer.

16. Contrôle qualité et échantillonnage

Contrôle	Fréquence	Échantillon	Seuil / action
Consentement	Quotidien	100 % des dossiers partageables.	0 absence tolérée.
Données interdites	Quotidien	100 % à l'entrée QA.	Confinement immédiat.
Complétude	Quotidien	100 %.	Reprise avant 24 h.
Cohérence approfondie	Hebdomadaire	10 % minimum, stratifié par agent/zone.	Plan correctif si défaut récurrent.
Accès partenaires	Hebdomadaire	100 % des accès actifs.	Révoquer tout accès expiré.
Coût et temps	Hebdomadaire	Toutes les journées.	Revoir zones ou cadence.

17. KPI opérationnels

KPI	Formule	Usage
Taux de consentement valide	Dossiers avec preuve valide / dossiers collectés.	Qualité et légalité.
Taux de complétude	Dossiers complets / dossiers contrôlés.	Efficacité collecte.
Taux de reprise	Dossiers à reprendre / dossiers contrôlés.	Formation et formulaire.
Temps de QA	Heure validation - heure transmission.	Capacité back-office.
Coût complet par profil	Toutes charges affectées / profils validés.	Viabilité.
Productivité agent	Profils validés / jours-agent.	Planification.
Taux partageable	Profils partageables / profils validés.	Valeur commerciale.
Incident critique	Nombre par période.	Porte d'arrêt.

18. Checklists de clôture

Contrôle agent	Oui / non	Commentaire
Tous les consentements sont enregistrés.		
Tous les fichiers portent le bon ID.		
Aucune donnée interdite n'est présente.		
Les observations et déclarations sont séparées.		
Les alertes ont été transmises.		
Le matériel est sécurisé et les fichiers synchronisés.		

Contrôle responsable	Oui / non	Décision
QA terminée ou reprises assignées.		
Incidents confinés et journalisés.		
Réel du jour saisi dans le dashboard.		
Accès et appareils revus.		
Plan du lendemain ajusté.		

19. Sources et documents associés

- Manuel de l'équipe terrain.
- Politique de gouvernance des données et confidentialité.
- Dossier juridique - modèles.
- Classeur opérations pilote.
- Tableau de bord KPI.

Pack Déggal reconstruit, version du 12 juillet 2026 - source interne.