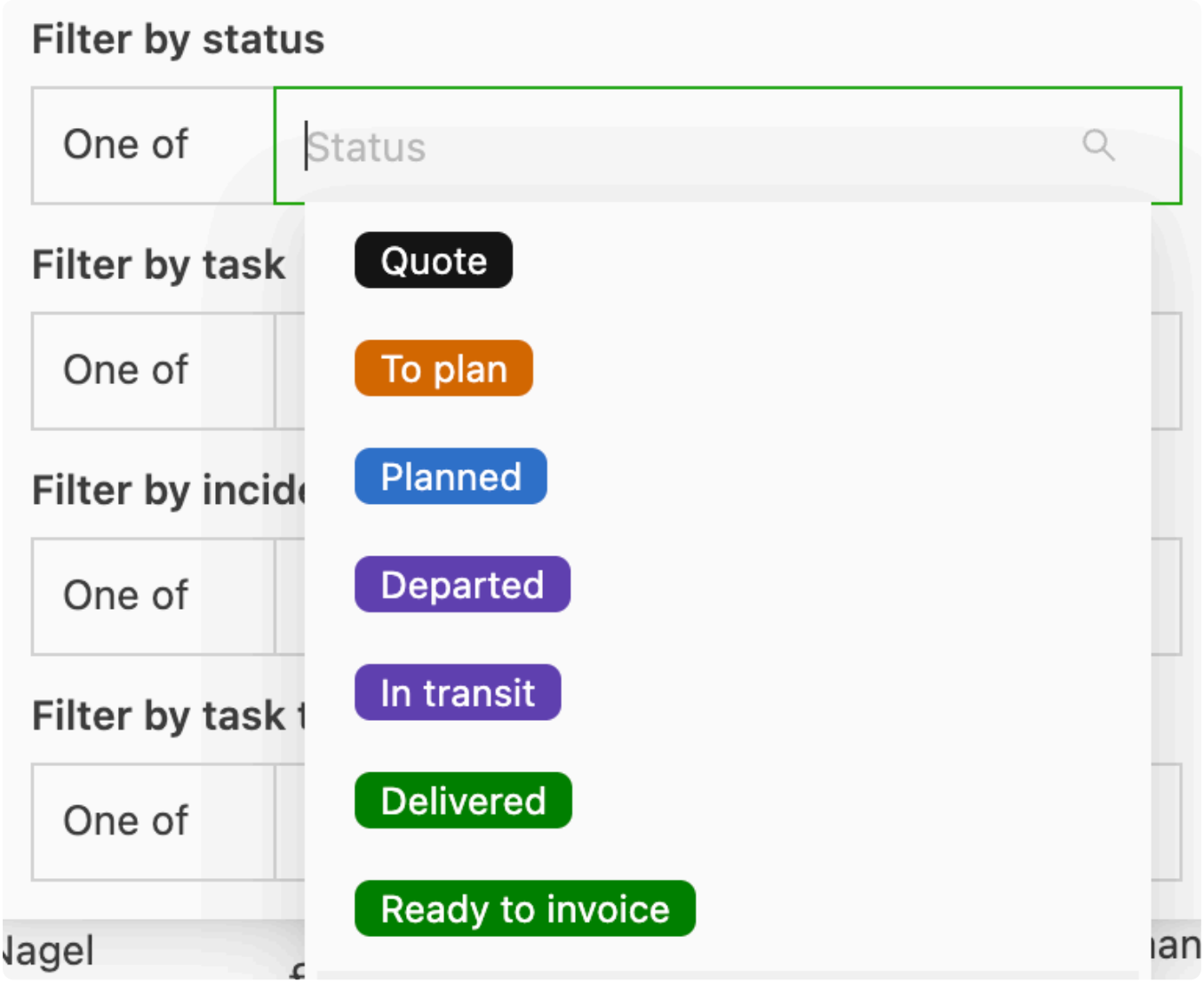
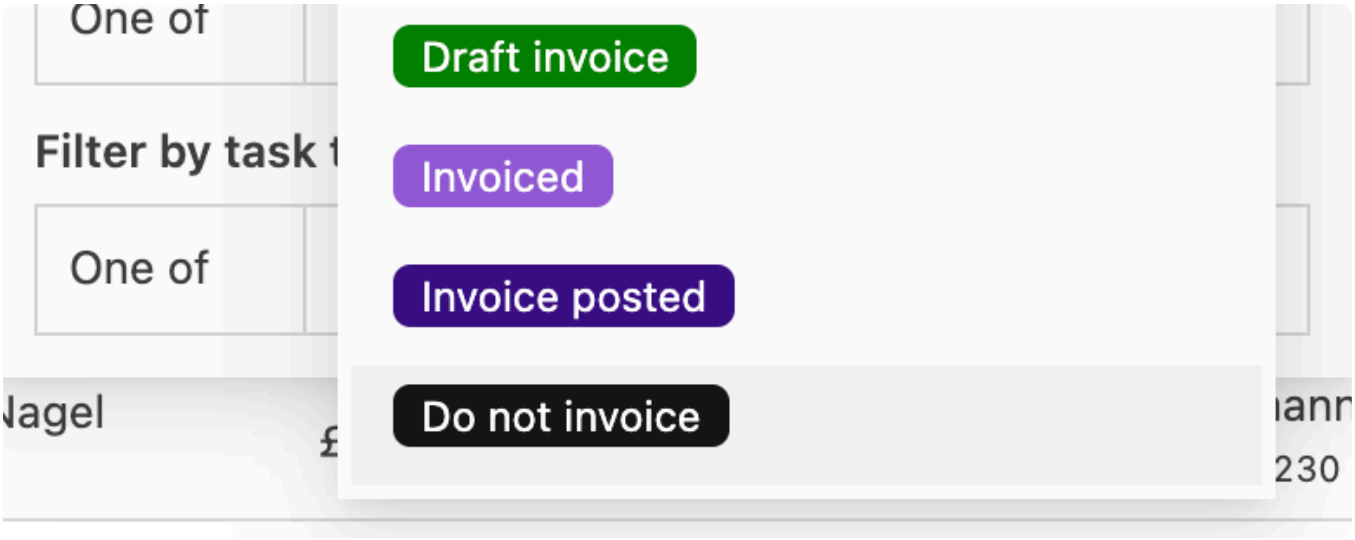
Commandes : explication des statuts

Mis à jour 15 juillet 2026

Le statut d'une commande change en fonction des tâches déjà effectuées pour cette commande. Le statut figure à côté du numéro de commande.
Par ailleurs, Qargo distingue l'état de la tournée et le statut de la commande. Par exemple, l'état d'une tournée reste **« Planifié »** tant que le chauffeur n'a pas explicitement confirmé le début de la tournée, même si des scans d'enlèvement ou de livraison sont effectués. Le statut de la commande, lui, dépend de l'achèvement de tous les arrêts sur tous les tronçons du parcours.





Devis

- Une commande a été créée, mais la tâche **« Envoyer à la planification »** n'a pas encore été exécutée.
- Souvent utilisé lorsqu'un client demande un prix sans avoir encore confirmé la commande, ou dans l'attente d'une confirmation avant la planification.

Pour convertir un devis en commande, suivre ces étapes :

Limitation : repasser une commande de « À planifier » à « Devis »

Il n'est malheureusement pas possible de repasser directement une commande du statut **« À planifier »** au statut **« Devis »**. Il est toutefois possible de recréer la commande sous forme de devis en suivant ces étapes :

1. Ouvrir la commande concernée.
2. Utiliser la fonction **« Copier »** (par ex. **« Créer une commande similaire »**) pour lancer une nouvelle commande.
3. Lors de la création de la nouvelle commande, sélectionner **« Devis »** comme type ou statut.
4. Mettre à jour les détails si nécessaire et enregistrer la nouvelle commande. Cette méthode conserve l'enregistrement d'origine tout en créant un nouveau devis à sa place.
5. Accéder à la page **Devis** dans Qargo.
6. Repérer le bouton de tâche **Envoyer à la planification** et cliquer dessus.
7. Une fois la tâche **Envoyer à la planification** terminée, le devis est converti en commande et apparaît sous **Expéditions à planifier**.

À planifier

- Une commande a ce statut lorsque la tâche **« Envoyer à la planification »** est effectuée.
- Apparaît en orange dans la vue d'ensemble de la liste, prête à être planifiée avec des ressources.

Si un chauffeur effectue des scans d'enlèvement ou de livraison sans confirmer **« Démarrer la tournée »**, l'état de la tournée reste **« Planifié »** jusqu'à son démarrage explicite. Ainsi, l'état de la tournée reflète fidèlement les actions du chauffeur.

📚 Lorsqu'un devis est converti en commande, il apparaît automatiquement dans la section **Expéditions à planifier**, prêt pour la suite de la planification et l'affectation des ressources.

Planifié

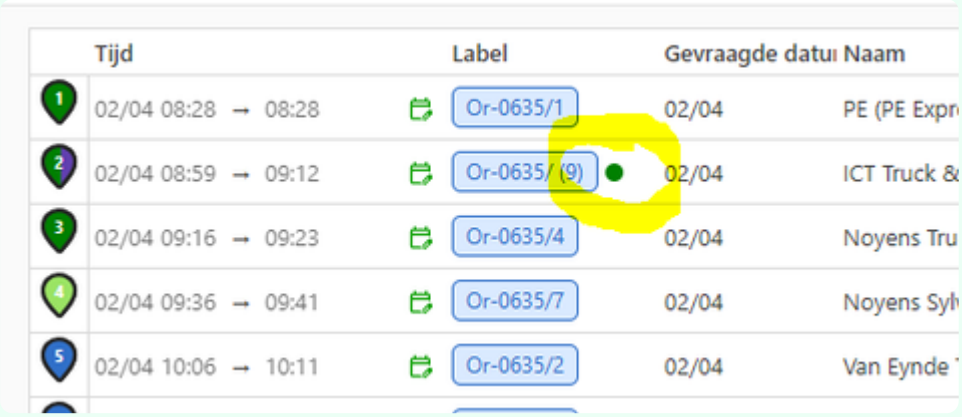
- Lorsque des ressources sont affectées, le statut de la commande passe à **« Planifié »**.
- Si une commande comporte plusieurs expéditions, son statut ne change pas tant que toutes les expéditions n'ont pas le statut de commande **Planifié**.

Dans les parcours multidépôts, une commande peut rester au statut **« Planifié »** même après la livraison du dernier tronçon avec preuve de livraison (POD). C'est le cas si des tronçons précédents comportent encore des arrêts au statut **« Planifié »**.

En cours

- Le statut est mis à jour dès que le chauffeur ou l'exploitant indique que le 1er arrêt est terminé et que les marchandises sont **« En cours »**.
    - Si une commande ne comporte qu'une seule expédition, ou si toutes les expéditions ont le même arrêt d'enlèvement, le statut est mis à jour dès que le premier arrêt est terminé.
    - Si une commande comporte plusieurs expéditions, elle ne passe à **« En cours »** que lorsque tous les arrêts d'enlèvement des expéditions sont terminés.

Exemple :
Si une commande comporte quatre expéditions et que seules trois d'entre elles ont été enlevées, la commande reste **« Planifié »** jusqu'à l'enlèvement de la dernière. Ce comportement est voulu : il garantit qu'aucune expédition n'est oubliée.



Un **point vert** pendant le transport indique qu'une partie d'une expédition a été chargée, mais pas l'autre.

Livré

- Lorsque tous les arrêts de la commande sont terminés, le statut passe à **« Livré »**.
- Le statut **« Livré »** peut être atteint de plusieurs façons :
    - En passant chaque tâche séparément à **Terminé**
    - Via le bouton **Terminer les horaires de la tournée**.
    - **Terminer sans planification**.
        - Ce bouton se trouve dans la commande. La commande ne peut alors pas être planifiée et passe immédiatement au statut terminé.

Par ailleurs, l'activation de l'indicateur de fonctionnalité **« Terminer automatiquement les phases précédentes lorsque l'arrêt de livraison est terminé »** permet d'automatiser l'achèvement des phases précédentes une fois la livraison finale

terminée.

> 💬 Les indicateurs de fonctionnalité ne peuvent être activés que par un **Qargo admin.**
> Contacter l'équipe d'assistance Qargo par chat pour activer cet indicateur de fonctionnalité.

Prêt à facturer

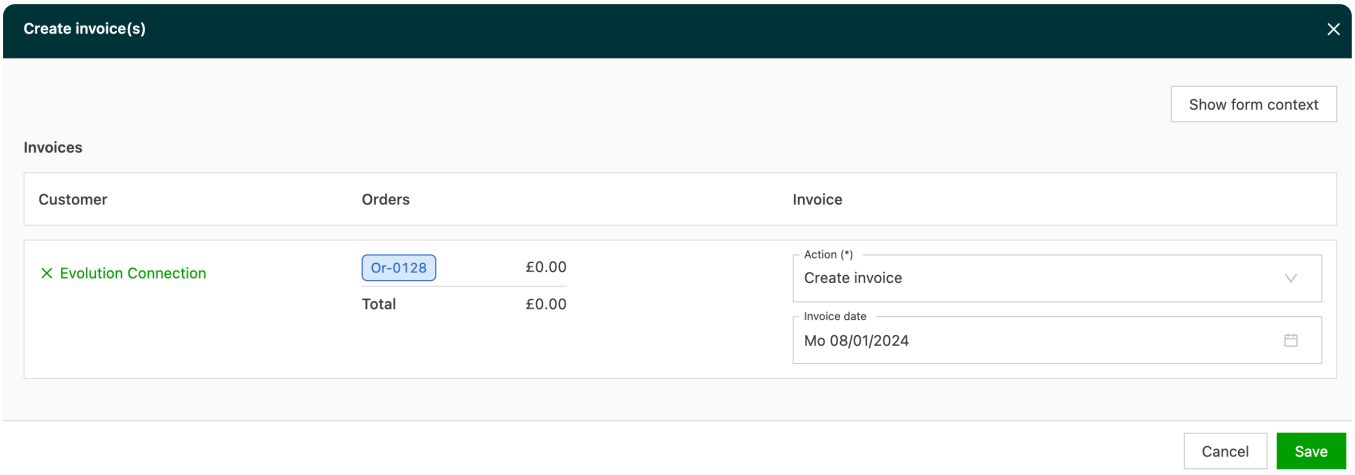
- La tâche **Prêt à facturer** doit être effectuée pour faire passer la commande au statut **« Prêt à facturer »**.
- Lorsque la tâche d'envoi de la commande en facturation est déclenchée, le statut **« Prêt à facturer »** s'affiche.

Projet de facture / Facture / Ne pas facturer

Le service financier peut décider de :

- créer un projet de facture
- créer une facture
- ne pas facturer

Le statut change en fonction de l'option sélectionnée.



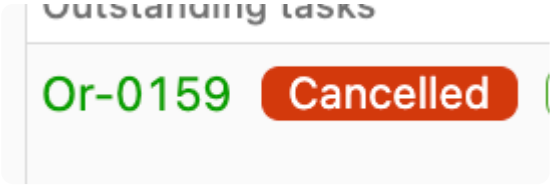
Facture enregistrée

- Lorsque la tâche d'envoi de la facture vers le logiciel de comptabilité est déclenchée, le statut de cette facture passe à **« Facture enregistrée »**
- Une fois une facture **comptabilisée**, aucune mise à jour ni modification des données n'est possible.

Outre les statuts ci-dessus, il existe aussi les statuts **« Annulé »** et **« Modèle »**. Ces statuts n'apparaissent pas dans le menu déroulant lorsqu'un filtre est appliqué sur un statut dans la page de liste des commandes.

Annulé

- La commande ne sera ni facturée ni planifiée.
- Annuler une commande depuis l'écran de la commande ; la commande doit avoir l'un des statuts suivants :
  - Devis
  - À planifier
  - Planifié



Modèle

- Cette commande sert à créer rapidement d'autres commandes. Elle ne peut être ni facturée ni planifiée.
- Elle se trouve sous **Commandes > Modèles**.



Cliquer sur le bouton pour en savoir plus sur l'utilisation des modèles de commande.

Modèles de commande

Gérer les statuts des commandes dans Qargo

La gestion des statuts des commandes dans Qargo implique plusieurs tâches clés : terminer des tournées, réinitialiser des statuts et marquer des commandes comme livrées. Ce guide fournit des instructions détaillées pour chaque tâche afin de gérer les commandes efficacement.

Terminer des tournées et mettre à jour le statut des commandes

Pour faire passer une commande au statut **« Livré »** en terminant une tournée, suivre ces étapes :

1. Utiliser l'action **Terminer les horaires de la tournée** pour finaliser la tournée.
2. Autre possibilité : ouvrir l'arrêt concerné dans la tournée et utiliser l'icône de calendrier pour terminer l'arrêt et ajuster les horaires si nécessaire.
3. Vérifier que tous les arrêts de la tournée sont terminés. Une fois tous les arrêts marqués comme terminés, le statut de la commande passe automatiquement à **« Livré »**.

Réinitialiser le statut d'une commande ou d'un arrêt

Si une commande ou un arrêt a été marqué comme **« Livré »** par erreur, son statut peut être réinitialisé :

1. Utiliser l'option **Réinitialiser la tournée** dans Qargo.
2. Sélectionner l'arrêt à rétablir.
3. Le statut de livraison de l'arrêt sélectionné est annulé, ce qui permet d'ajuster correctement le statut des commandes.

Marquer des commandes comme livrées

Si l'équipe transport n'a pas effectué les étapes habituelles pour marquer les commandes comme livrées, le statut peut être mis à jour manuellement :

Pour une seule commande

1. Ouvrir la commande concernée dans Qargo.
2. Déclencher la tâche **Terminer la commande** pour faire passer le statut à **« Livré »**.

Pour plusieurs commandes

1. Accéder à la page **Aperçu des commandes**.
2. Utiliser la fonction **Actions rapides** pour terminer plusieurs commandes à la fois.

Ces étapes permettent de gérer efficacement les statuts des commandes dans Qargo, avec des enregistrements exacts et à jour.