Portail client — Fil d'actualités : quoi, pourquoi et comment.

Publier des annonces et des mises à jour opérationnelles directement sur le tableau de bord du portail client afin que tous les utilisateurs du portail client restent informés en temps réel.

Mis à jour 30 avril 2026

Résumé

Qu'est-ce que le fil d'actualités ?

- Un canal permettant de publier des annonces et des mises à jour opérationnelles directement sur le tableau de bord du *portail client*
- Visible par tous les utilisateurs du portail dès qu'ils se connectent ou actualisent la page

Pourquoi utiliser le fil d'actualités ?

- Il réduit le recours à des e-mails ou des appels téléphoniques séparés pour communiquer les mises à jour
- Il garantit que tous les utilisateurs du portail voient les mêmes informations au même moment
- Les éléments publiés peuvent être modifiés ou retirés à tout moment, ce qui permet de garder le contenu à jour

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Les actualités se créent et se gèrent dans **Configuration > Documents > Documents du portail client > Fil d'actualités**
- Une fois publiée, une actualité apparaît immédiatement dans l'onglet *Tableau de bord* du portail
- Les éléments peuvent être mis à jour ou supprimés à tout moment depuis ce même onglet de paramètres

---

Cas d'utilisation

Le fil d'actualités convient bien aux mises à jour opérationnelles urgentes ou d'intérêt général, par exemple :

- **Avis de perturbation du service** : signaler aux utilisateurs du portail les retards dus à des intempéries, à des fermetures de routes ou à des perturbations régionales
- **Mises à jour du prix d'achat du carburant** : communiquer les tarifs carburant révisés qui ont une incidence sur les coûts de transport
- **Modifications du réseau ou des itinéraires** : informer des changements de zones d'activité ou d'itinéraires de livraison
- **Horaires d'ouverture pendant les jours fériés** : prévenir les utilisateurs des plages de service réduites ou des heures limites d'enlèvement pendant les jours fériés
- **Mises à jour opérationnelles générales** : toute autre information utile à l'ensemble des utilisateurs actifs du portail

> 💬 Le fil d'actualités étant visible par tous les utilisateurs du portail sans exception, il convient surtout aux mises à jour qui concernent l'ensemble de la clientèle. Pour une communication destinée à un seul client ou à une seule entreprise, un e-mail direct ou un message est plus approprié.

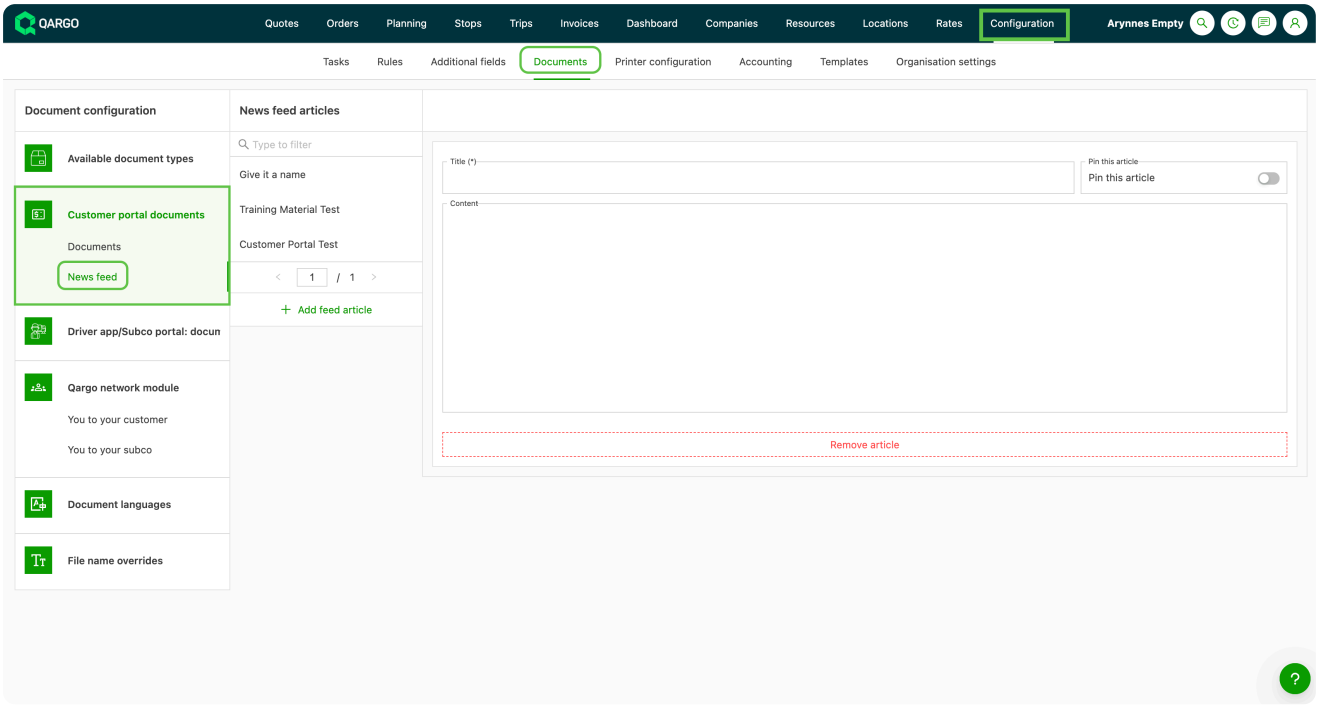
Terminologie

Terme	Définition
Portail client	L'interface web en libre-service où les clients d'une entreprise de transport peuvent suivre leurs expéditions et consulter les informations de leurs commandes
Fil d'actualités	La section du tableau de bord du portail où s'affichent les annonces publiées par l'entreprise de transport
Actualité	Une annonce ou une mise à jour publiée dans le fil d'actualités, composée d'un titre et d'un contenu en texte enrichi
Onglet Tableau de bord	La page d'accueil du portail client, où le fil d'actualités s'affiche pour les utilisateurs du portail

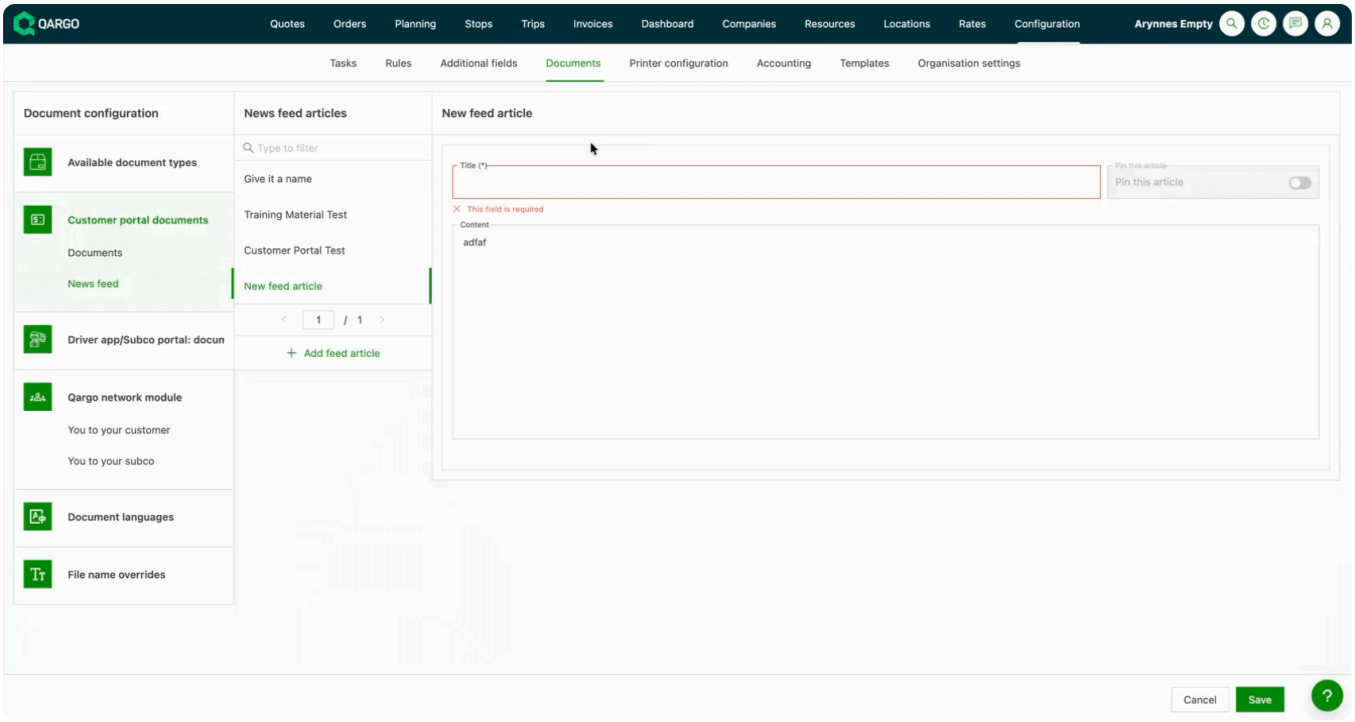
---

Publier un article dans le fil d'actualités

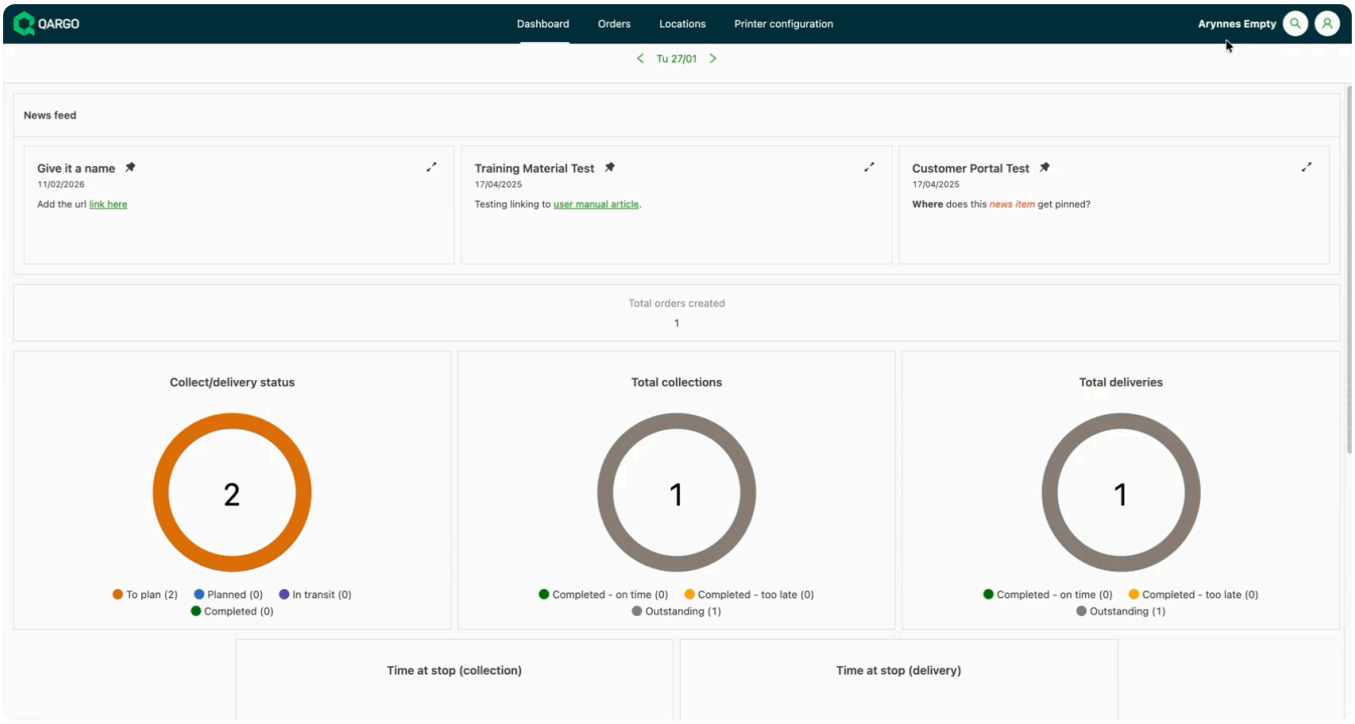
1. **Accéder** à **Configuration > Documents > Documents du portail client > Fil d'actualités**



2. **Sélectionner** l'option **Fil d'actualités**
3. **Cliquer** sur **« + Ajouter un article »**
4. **Saisir** un titre pour l'annonce dans le champ **Titre**
5. **Ajouter** le message dans le champ **Contenu**
    1. Le texte peut être mis en forme, des liens peuvent être ajoutés et les listes à puces sont prises en charge
6. **Activer (facultatif)** l'option **Épingler l'article**. L'article reste alors visible en haut du tableau de bord.
    1. 3 articles maximum peuvent être épinglés en même temps.
7. **Cliquer** sur **Enregistrer**



📚 L'actualité apparaît immédiatement dans l'onglet *Tableau de bord* du portail client. Les utilisateurs du portail la verront la prochaine fois qu'ils se connecteront ou actualiseront la page.

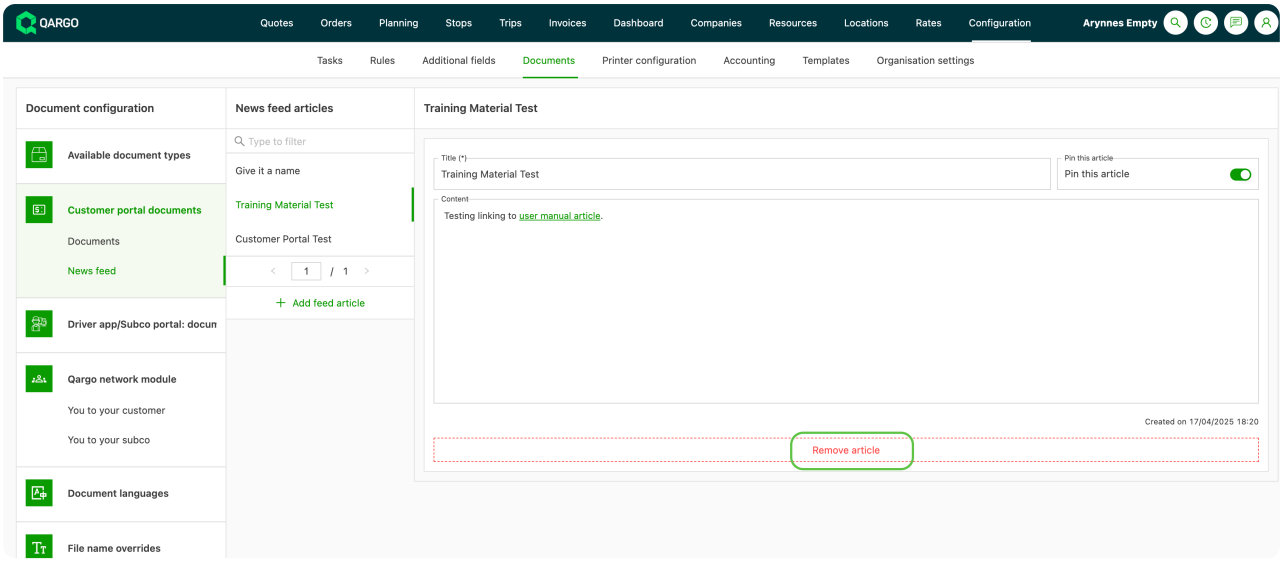


Modifier et retirer des articles du fil d'actualités

Les actualités publiées peuvent être mises à jour ou retirées à tout moment depuis ce même onglet *Fil d'actualités*.

1. **Accéder** à **Configuration > Documents > Documents du portail client > Fil d'actualités**
2. **Repérer** dans la liste l'actualité à mettre à jour

3. **Cliquer** sur l'article
    1. Pour le modifier, compléter ou changer le contenu existant, puis cliquer sur **Enregistrer**
    2. Pour retirer un article, cliquer sur l'option **« Retirer l'article »**



4. **Enregistrer** les modifications

> 📚 Le retrait d'une actualité la fait disparaître immédiatement du tableau de bord du portail ; aucune autre action n'est nécessaire.

Limites

Visible par tous les utilisateurs du portail Il n'est pas possible de cibler une actualité vers des clients ou des entreprises spécifiques. Tous les éléments publiés sont visibles par chaque utilisateur ayant accès au portail. Pour une communication destinée à un seul client, il convient plutôt d'utiliser un e-mail direct ou un message.

Pas de publication programmée Les actualités sont publiées immédiatement après un clic sur **Publier**. Il n'est pas possible de programmer une actualité pour une date ou une heure ultérieure.

Pas de personnalisation par client Il n'est pas possible d'afficher un contenu d'actualité différent selon les comptes clients ou les utilisateurs du portail.

Dépannage

Problème	Solution
L'onglet *Fil d'actualités* n'apparaît pas dans les paramètres	Vérifier que le portail client est activé pour le compte. Contacter le gestionnaire de compte Qargo si l'accès est nécessaire.
Une actualité publiée n'apparaît pas sur le portail	Demander à l'utilisateur du portail de se déconnecter puis de se reconnecter, ou d'actualiser la page. Les éléments apparaissent au chargement de la page suivant la publication.
La mise en forme du texte enrichi ne s'affiche pas correctement	Vérifier que le contenu a été saisi dans l'éditeur de l'application et non collé depuis une source externe dont la mise en forme est incompatible.
Une actualité doit être retirée en urgence	Supprimer l'élément depuis **Configuration > Documents > Documents du portail client > Fil d'actualités** ; le retrait prend effet immédiatement.