Grille tarifaire : configuration du temps d'attente

Configurer les heures d'attente dans la configuration de la grille tarifaire : définir les indicateurs et les types d'arrêts, et appliquer si besoin la condition « Arrivée avant la fin de la plage horaire » pour ignorer les frais lorsqu'un chauffeur arrive après la fin de la plage horaire.

Mis à jour 15 juillet 2026

Résumé

De quoi s'agit-il ?

- Les heures d'attente sont un supplément automatique qui peut être ajouté à une grille tarifaire. Il permet de facturer le temps qu'un chauffeur passe à attendre à un arrêt au-delà de la période gratuite convenue.
- La configuration se fait dans **Tarifs > Saisie de commande > Heures d'attente**. Cette section dédiée sépare les suppléments heures d'attente des suppléments généraux comme les péages et le carburant.
- Le détail des frais d'heures d'attente peut être inclus automatiquement dans les **e-mails de tâche de contact** et les **documents PDF** grâce à des variables de modèle dédiées.
- La condition **Arrivée avant la fin de la plage horaire** permet d'ignorer automatiquement les heures d'attente lorsqu'un chauffeur arrive après la fin de la plage horaire convenue.

Pourquoi cette fonctionnalité ?

- Sans cette fonctionnalité, les exploitants doivent rejeter manuellement les frais d'heures d'attente pour chaque arrêt où le chauffeur est arrivé en retard. Ce processus prend du temps et ne convient pas aux opérations à fort volume.
- Auparavant, les heures d'attente figuraient dans les suppléments généraux, avec les péages, le carburant et d'autres frais. Le système ne pouvait donc pas les identifier séparément. Les modèles d'e-mail des tâches de contact n'avaient aucune variable pour le détail des heures d'attente, et les modèles PDF ne pouvaient pas afficher de section dédiée aux heures d'attente.
- La catégorie dédiée **Heures d'attente** permet au moteur de modèles d'identifier ces frais. Les notifications par e-mail et les documents sont ainsi générés automatiquement, sans saisie manuelle.

Comment cela fonctionne-t-il ?

1. Un supplément heures d'attente est créé dans **Tarifs > Saisie de commande > Heures d'attente**, puis associé à une grille tarifaire.
2. Un calcul est configuré avec un indicateur de temps d'attente, un prix unitaire et, en option, une exclusion des arrivées tardives.
3. Les variables de modèle de l'éditeur d'e-mails des tâches de contact et du schéma de données des modèles PDF permettent d'afficher les frais d'heures d'attente séparément et automatiquement dans les notifications et les documents.

Prérequis

1. L'accès à **Tarifs > Saisie de commande** est nécessaire pour créer ou modifier des suppléments.
2. Une grille tarifaire doit déjà exister et être utilisée pour les transports concernés. Pour en créer une, consulter Grille tarifaire : frais de transport.

Cas d'utilisation

- **Notifications automatiques des heures d'attente** Les exploitants peuvent envoyer un e-mail de tâche de contact à l'expéditeur chaque fois que des heures d'attente sont enregistrées sur une commande. Grâce à la catégorie dédiée et aux variables de modèle, l'e-mail affiche automatiquement le calcul et le total, sans aucune saisie manuelle.

- **Frais d'attente dans la confirmation de livraison** Le détail des frais d'attente peut être inclus dans l'e-mail de POD envoyé à la livraison. Le client voit ainsi les frais en même temps que la confirmation de livraison, au lieu de les recevoir séparément après un éventuel litige.
- **Annulation automatique des frais en cas de rendez-vous manqué** Certaines entreprises de transport doivent renoncer aux frais de temps d'attente lorsqu'un chauffeur manque un créneau horaire convenu. Les variantes d'indicateur liées aux arrivées tardives automatisent cette logique directement dans la grille tarifaire, sans rejeter chaque frais manuellement.
- **Opérations à fort volume** Pour les opérations qui traitent un grand nombre de commandes, notamment avec des imports automatisés, identifier et rejeter manuellement les heures d'attente liées aux arrivées tardives est source d'erreurs et difficile à maintenir. Configurer l'exclusion dans la grille tarifaire garantit que le bon comportement s'applique à chaque commande, sans intervention de l'exploitant.
- **Tournées combinant enlèvement et livraison** Pour les tournées tarifées avec un indicateur d'attente combiné sur tous les arrêts, l'exclusion des arrivées tardives est disponible via des variantes d'indicateur dédiées. Tout arrêt où le chauffeur est arrivé après la fin de la plage horaire compte pour zéro dans le total combiné.

Terminologie

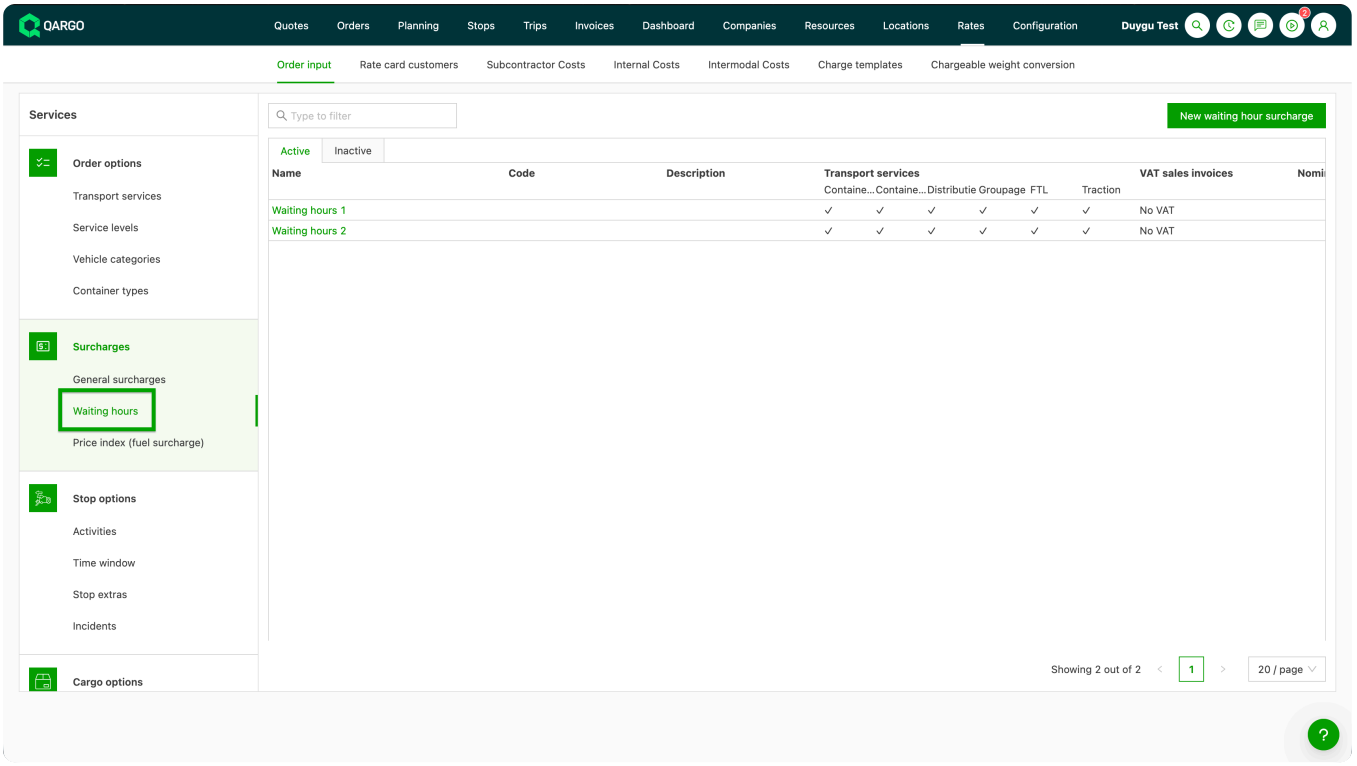
Terme	Définition
Heures d'attente	Temps passé par un chauffeur à un arrêt au-delà de la période d'attente gratuite, qui peut être facturé sous forme de supplément. Également appelé temps d'attente.
Plage horaire	Plage d'arrivée convenue pour un arrêt (par ex. 08:00–09:00).
Supplément	Frais supplémentaires appliqués en plus de la tarification de base de la grille tarifaire.
Grille tarifaire (carte tarifaire)	Configuration tarifaire appliquée aux transports pour un client ou un service de transport donné.
Indicateur	Méthode de calcul utilisée pour déterminer le temps d'attente mesuré à un arrêt.
Indicateur par arrêt	Indicateur qui calcule le temps d'attente séparément pour chaque arrêt.
Indicateur combiné	Indicateur qui calcule le temps d'attente sur l'ensemble des arrêts d'enlèvement et de livraison d'une tournée.
Arrivée avant la fin de la plage horaire	Condition de l'éditeur de calcul qui vérifie si le chauffeur est arrivé avant la fin de la plage horaire. Avec la valeur **Vrai**, les heures d'attente sont ignorées pour les arrêts où le chauffeur est arrivé en retard.
Entité de facturation	Entité juridique au nom de laquelle les frais sont facturés, avec ses propres paramètres de TVA et de compte général.
Modèle de frais	Calcul réutilisable défini sur le supplément lui-même, qui peut être appliqué à plusieurs grilles tarifaires.

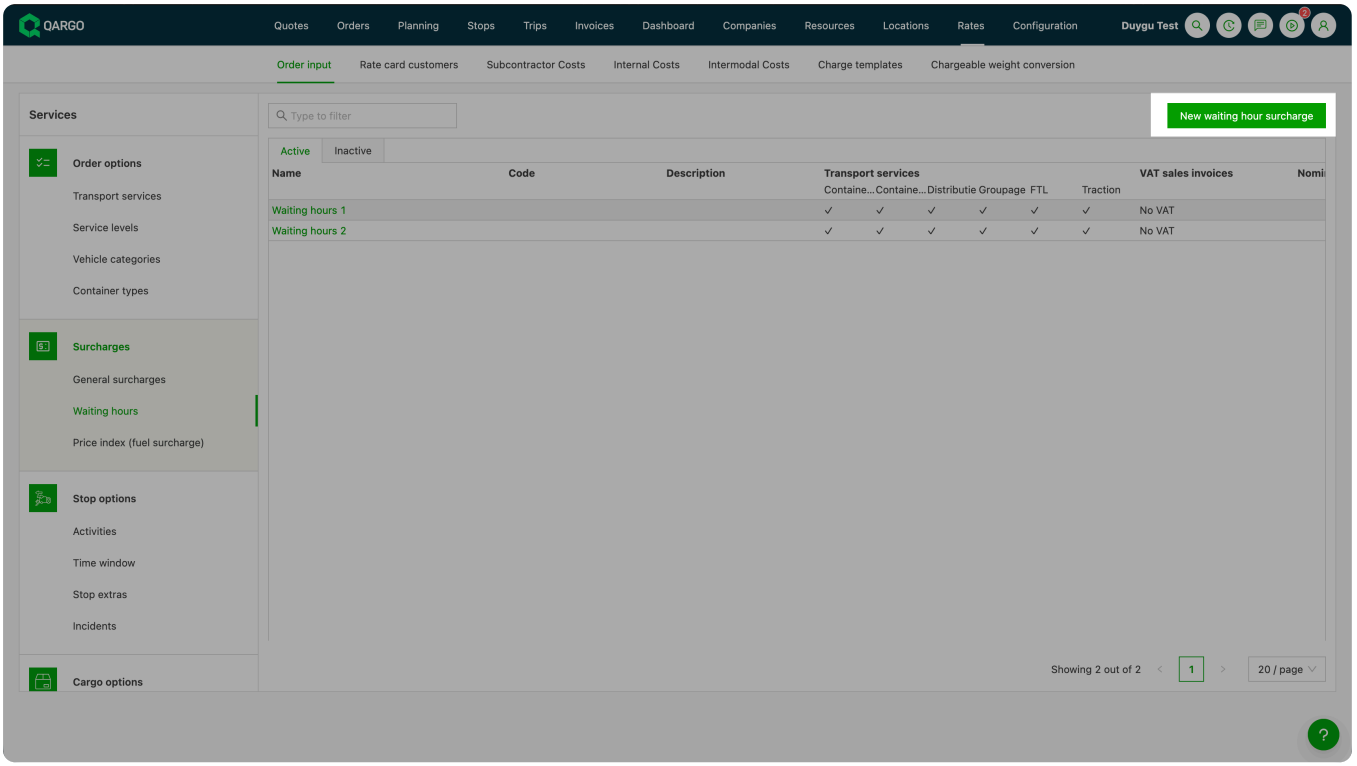
Configurer les heures d'attente

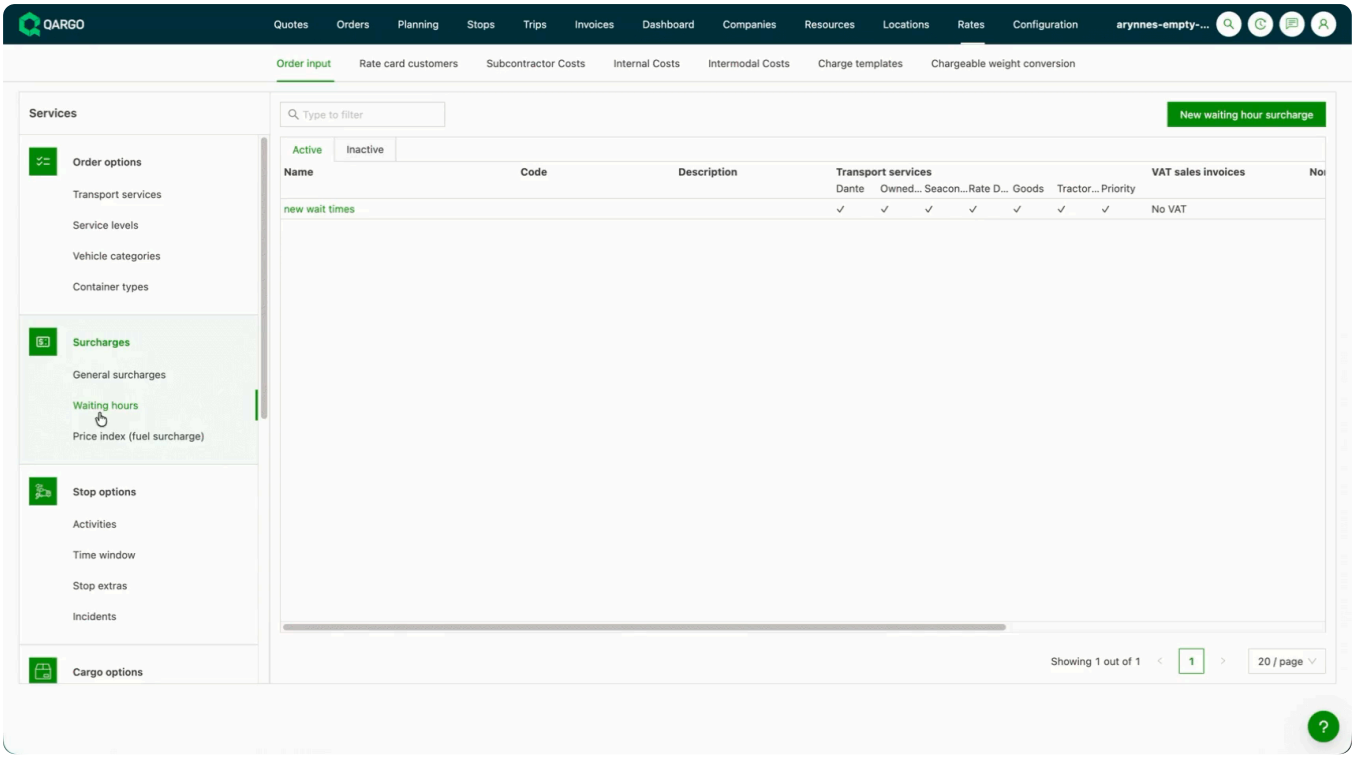
Étape 1 : créer ou ouvrir un supplément heures d'attente

1. **Accéder** à **Tarifs > Saisie de commande** et sélectionner **Heures d'attente** sous **Suppléments**.
2. **Cliquer** sur **Nouveau supplément heures d'attente** (ou ouvrir un supplément existant pour le modifier).
3. **Saisir** un nom sous **Informations générales**. Le code et la description sont facultatifs.

4. **Ajouter** une configuration de facturation sous **Calcul du tarif** : sélectionner l'entité de facturation, la TVA des factures de vente et les comptes généraux des factures de vente et d'achat. D'autres entités de facturation peuvent être ajoutées avec **Ajouter une configuration de facturation**.
5. **Définir** chaque service de transport sur **Actif** ou **Inactif** pour choisir les services auxquels le supplément s'applique.
6. **Cliquer** sur **Enregistrer**.







🧰 Les suppléments généraux existants dont le nom contient **« Waiting hours »** sont déplacés automatiquement vers la nouvelle catégorie lorsque c'est possible. Si un supplément n'est pas migré automatiquement, sa catégorie peut être changée manuellement. Les calculs des commandes existantes ne sont pas modifiés et les commandes historiques ne sont pas recalculées.

🎥 Plus d'informations sur la nouvelle catégorie de supplément **Heures d'attente** dans cette vidéo :

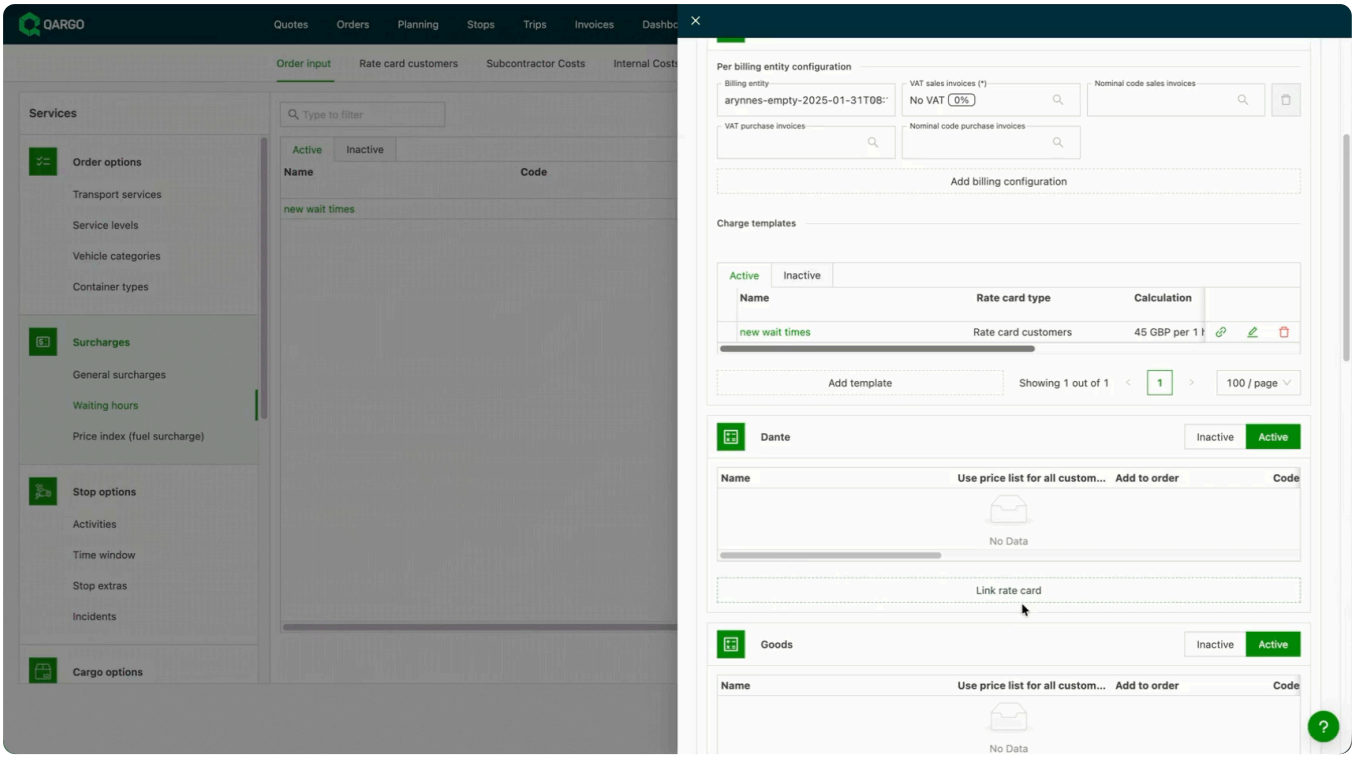
▶ https://watchclueso.com/embed/ew62ledz03aczr3e

Étape 2 : associer le supplément à une grille tarifaire

Le supplément peut être associé à une grille tarifaire de deux façons : directement depuis le supplément, ou depuis la grille tarifaire elle-même.

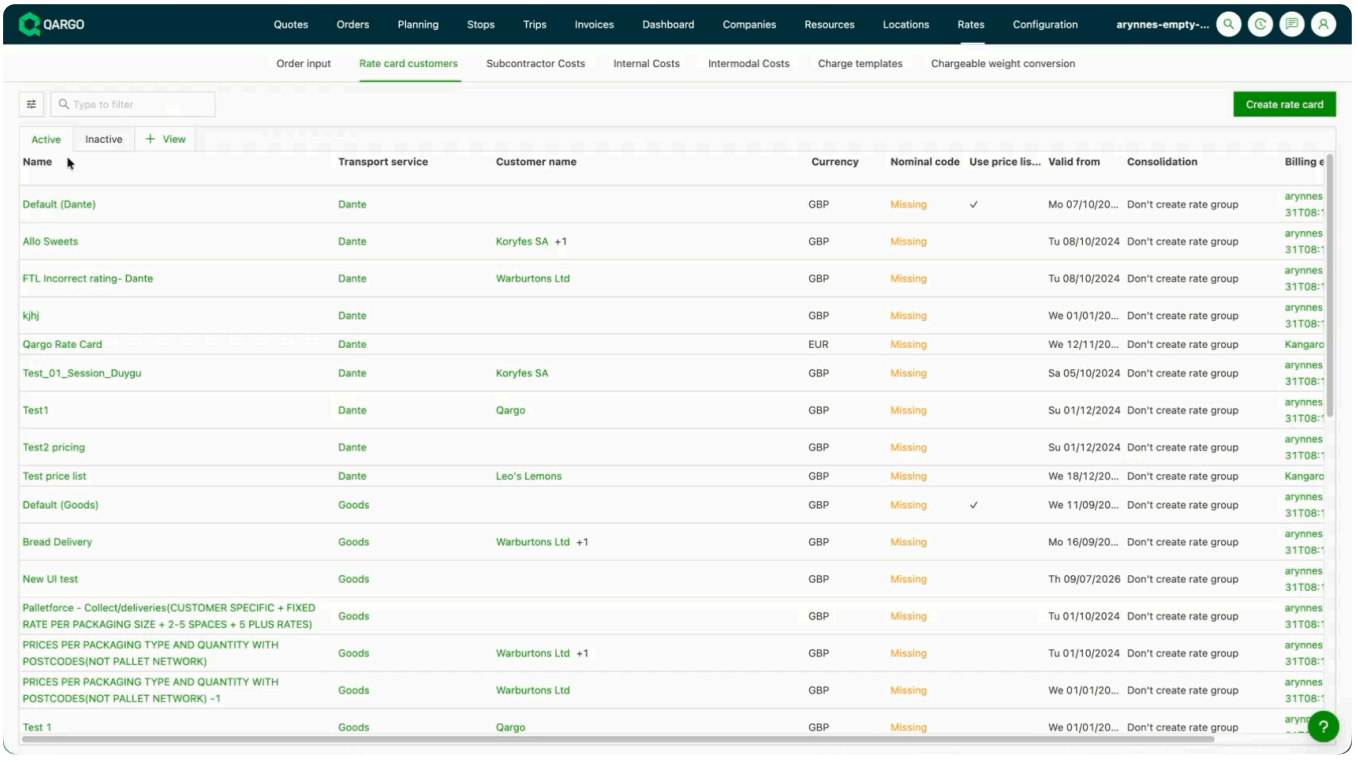
Depuis le supplément (par service de transport) :

1. **Ouvrir** le supplément heures d'attente et faire défiler jusqu'au service de transport concerné par les frais. Le service de transport doit être défini sur **Actif**.
2. **Cliquer** sur **Associer une grille tarifaire** sous ce service de transport. Une fenêtre affiche les grilles tarifaires de ce service avec leurs dates de validité.
3. **Cocher** la ou les grilles tarifaires auxquelles le supplément doit s'appliquer et **cliquer** sur **Enregistrer**.



Depuis la grille tarifaire :

1. **Ouvrir** la grille tarifaire
2. **Cliquer** sur **Ajouter des frais** pour ouvrir la fenêtre **Ajouter un service à la grille tarifaire**.
3. **Cocher** le supplément dans le groupe dédié **Supplément heures d'attente**
4. **Cliquer** sur **Enregistrer**.

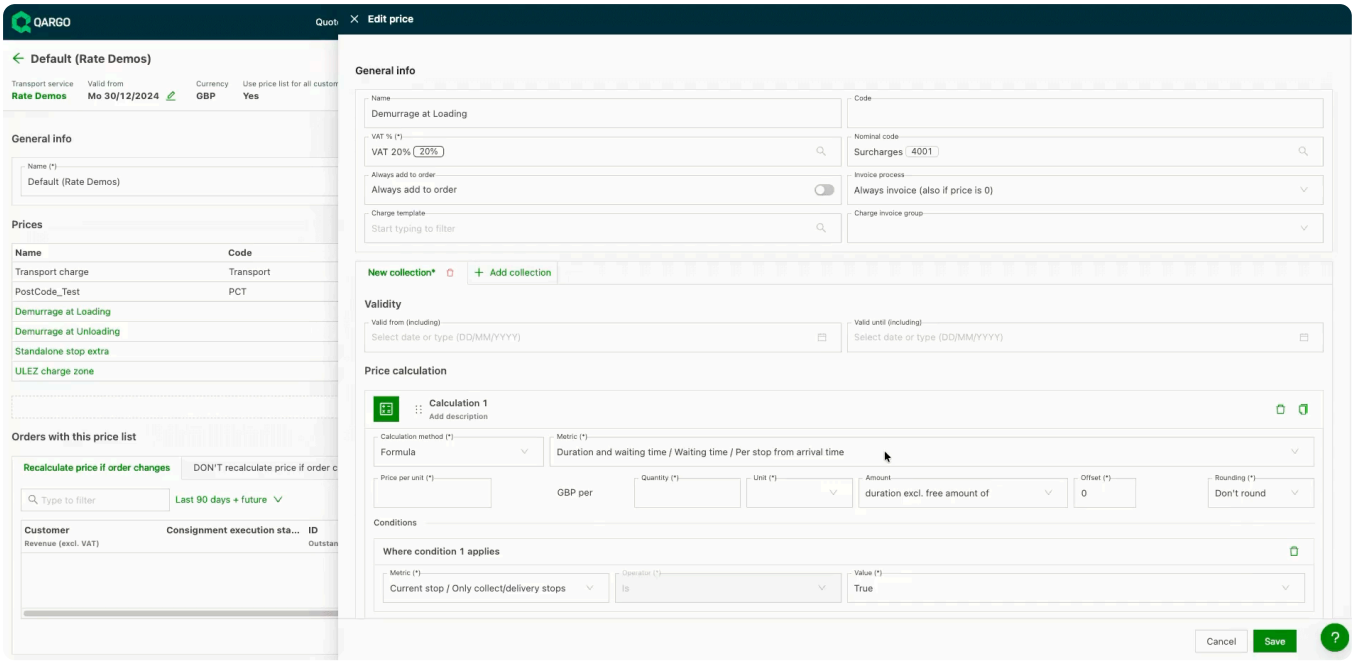


🧰 Le supplément doit être associé à la grille tarifaire utilisée pour tarifer les transports concernés, et le service de transport doit être défini sur **Actif**. Sinon, les frais n'apparaissent pas sur les commandes.

Étape 3 : configurer le calcul

Les calculs peuvent être définis de façon centralisée sur le supplément sous forme de **modèle de frais**, ou modifiés grille tarifaire par grille tarifaire.

1. **Ouvrir** le supplément heures d'attente et **cliquer** sur **Ajouter un modèle** sous **Modèles de frais** (ou ouvrir les frais dans une grille tarifaire et **cliquer** sur **Modifier**).
2. **Saisir** le nom du modèle, le type de grille tarifaire et la devise.
3. **Cliquer** sur **Ajouter un calcul** et **sélectionner Formule** (**Montant fixe**, **Tableau des prix** et **Pourcentage des frais** sont également disponibles).
4. **Sélectionner** l'indicateur sous **Durée et temps d'attente > Temps d'attente**.
5. **Saisir** le prix unitaire, la quantité par unité et l'unité. Définir une **Quantité gratuite** si une période de franchise s'applique avant le début de la facturation (par exemple, 2 heures gratuites).
6. **Configurer** l'arrondi de l'unité et, si nécessaire, des valeurs minimum, maximum ou de plafond.
7. **Cliquer** sur **Enregistrer**.



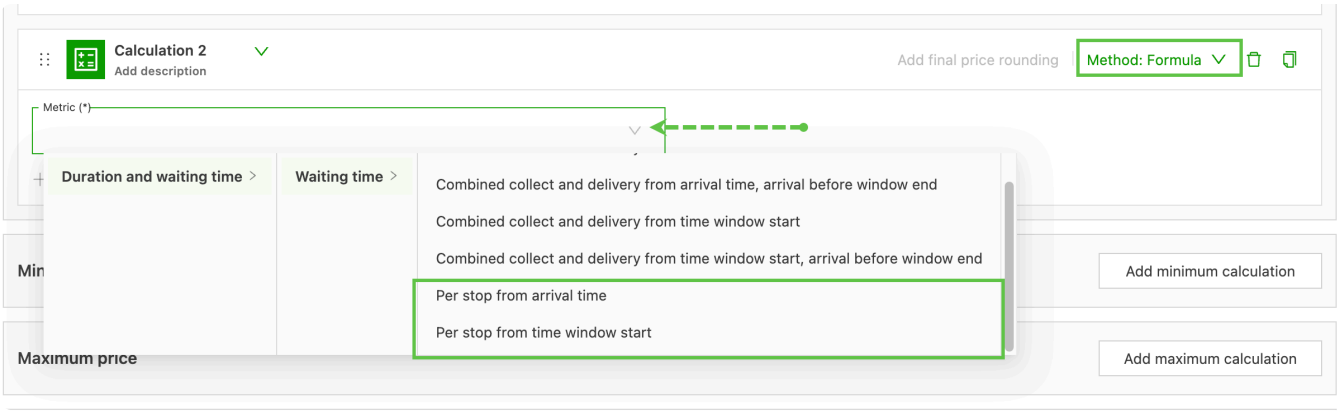
Option A : heures d'attente par arrêt (recommandé pour la plupart des configurations)

Indicateurs disponibles

Par arrêt (recommandé pour la plupart des configurations) Calcule le temps d'attente séparément pour chaque arrêt d'enlèvement ou de livraison :

- **Par arrêt à partir du début de la plage horaire** : compte l'attente à partir de l'arrivée du chauffeur ou du début de la plage horaire, selon ce qui survient en dernier. Les arrivées en avance sont ramenées au début de la plage horaire ; les arrivées tardives sont quand même comptées.
- **Par arrêt à partir de l'heure d'arrivée** : compte l'attente à partir du moment où le chauffeur arrive, quelle que soit la plage horaire.

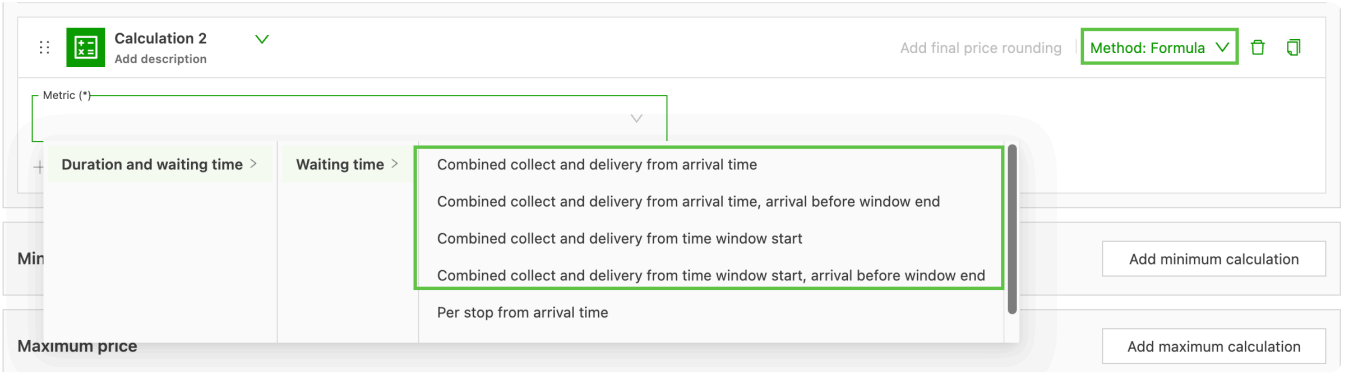
📚 Utiliser **À partir du début de la plage horaire** lorsque la politique d'attente repose sur la plage horaire planifiée. Utiliser **À partir de l'heure d'arrivée** lorsque la politique commence à compter dès l'arrivée du chauffeur, quel que soit le planning.



Option B : temps d'attente combiné enlèvement et livraison

Calcule le temps d'attente sur l'ensemble des arrêts d'enlèvement et de livraison d'une tournée. Cette option est généralement utilisée pour les configurations de tarification par étape :

- **Combiné enlèvement et livraison à partir du début de la plage horaire**
- **Combiné enlèvement et livraison à partir de l'heure d'arrivée**
- **Combiné enlèvement et livraison à partir du début de la plage horaire – arrivée avant la fin de la plage horaire**
- **Combiné enlèvement et livraison à partir de l'heure d'arrivée – arrivée avant la fin de la plage horaire**



Les variantes **arrivée avant la fin de la plage horaire** excluent les arrêts où le chauffeur est arrivé après la fin de la plage horaire. Ces arrêts comptent automatiquement pour zéro dans le total combiné, sans aucune action manuelle.

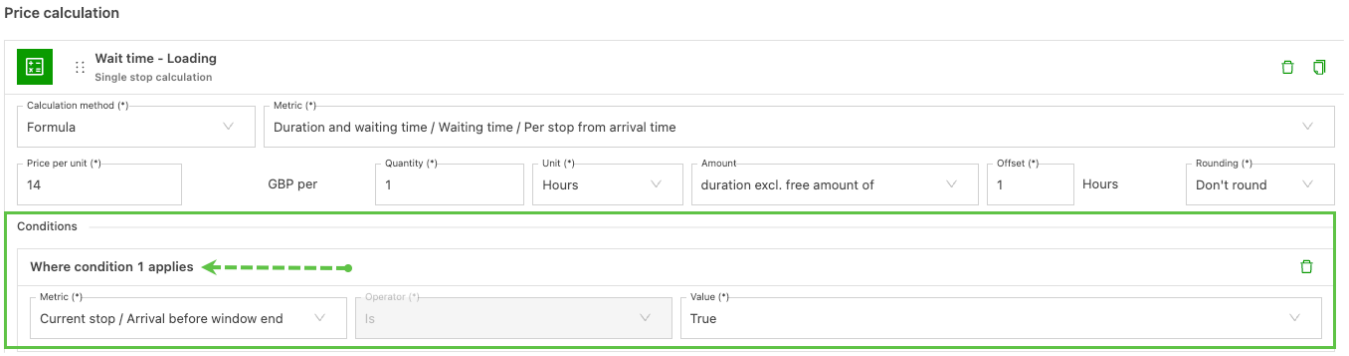
📚 Pour choisir les types d'arrêts inclus dans le calcul des heures d'attente (par exemple, uniquement les arrêts d'enlèvement ou uniquement les arrêts de livraison), consulter Heures d'attente : sélectionner les types d'arrêts.

Étape 4 (facultative) : ignorer les heures d'attente lorsque le chauffeur arrive après la fin de la plage horaire

Cette étape s'applique lorsque les heures d'attente ne doivent pas être facturées si le chauffeur arrive après la fin de la plage horaire convenue, par exemple parce qu'un rendez-vous manqué exclut toute surestarie.

Pour les indicateurs par arrêt : ajouter la condition **Arrivée avant la fin de la plage horaire** au calcul.

1. Dans l'éditeur de calcul, **cliquer** sur **Ajouter une condition**.
2. **Sélectionner Arrêt actuel** comme catégorie de condition.
3. **Sélectionner Arrivée avant la fin de la plage horaire**.
4. **Définir** la valeur sur **Vrai**.
5. **Cliquer** sur **Enregistrer**.



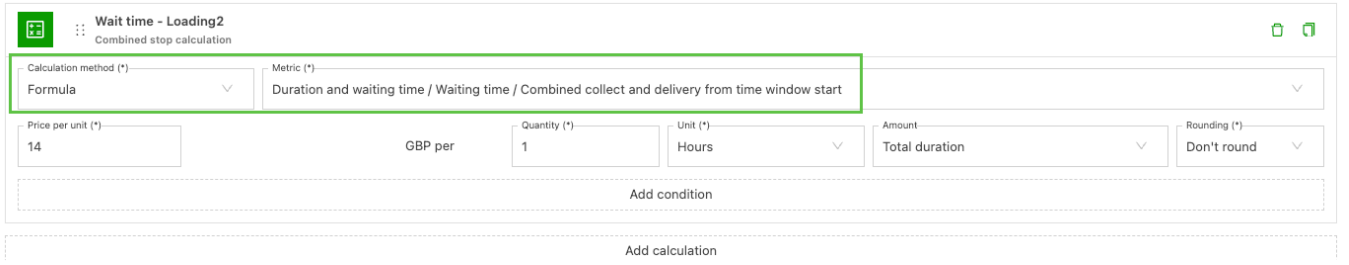
Fonctionnement de la condition :

- Le chauffeur est arrivé avant la fin de la plage horaire → les heures d'attente sont calculées normalement.
- Le chauffeur est arrivé après la fin de la plage horaire → les heures d'attente de cet arrêt sont fixées à 0 €. Aucune action manuelle n'est nécessaire.

Exemple : un calcul est configuré à 70 €/h avec **Par arrêt à partir du début de la plage horaire** et **Arrivée avant la fin de la plage horaire = Vrai**.

- Un arrêt d'enlèvement a une plage horaire de 06:30–08:00. Le chauffeur arrive à 08:30 (après la fin de la plage horaire) → résultat : 0 €.
- Un arrêt de livraison a une plage horaire de 22:00–23:30. Le chauffeur arrive à 22:00 et reste 20 minutes sur place → résultat : 23,33 € (0,33 h × 70 €/h).

Pour les indicateurs combinés : utiliser les variantes **arrivée avant la fin de la plage horaire** dans le sélecteur d'indicateurs (voir l'étape 3). La condition ne peut pas être ajoutée directement aux indicateurs combinés, car il n'y a pas d'arrêt unique sur lequel l'évaluer.



‼️ La condition **Arrivée avant la fin de la plage horaire** doit être ajoutée manuellement à chaque calcul concerné. Les calculs existants des grilles tarifaires ne sont pas mis à jour automatiquement. Les commandes historiques ne sont pas recalculées.

Étape 5 (facultative) : afficher les frais d'heures d'attente dans les e-mails de tâche de contact

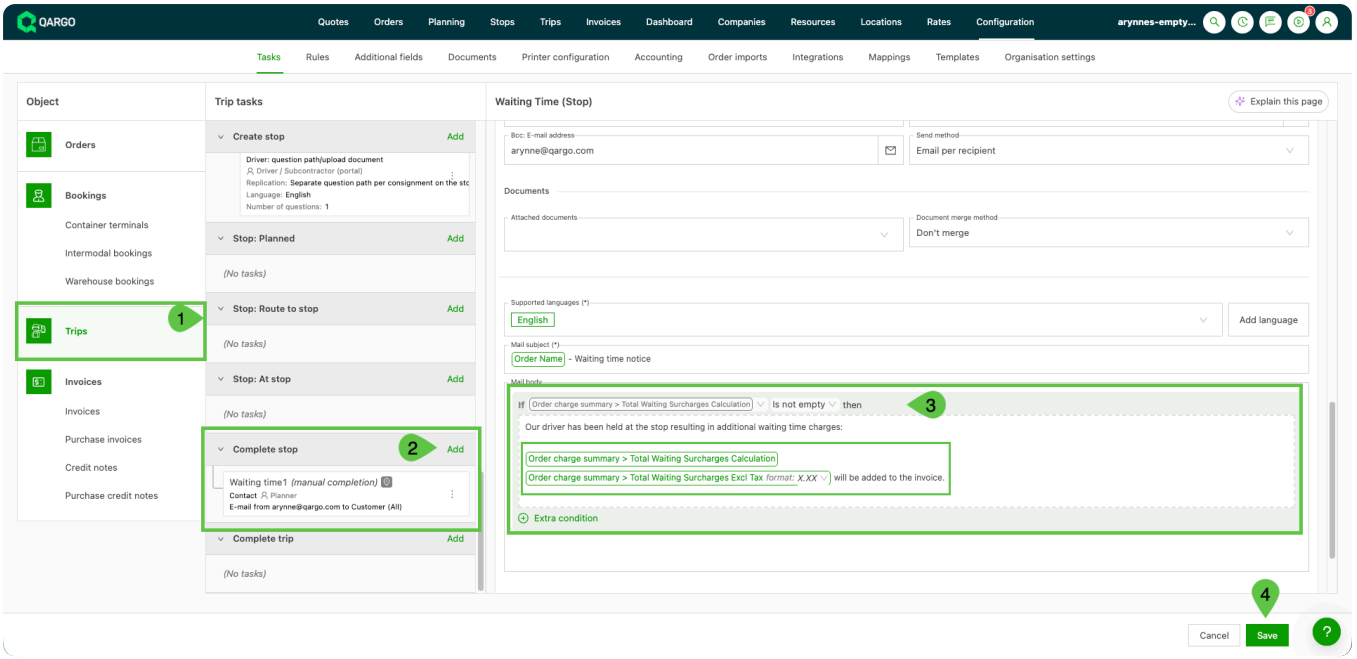
Le détail des frais d'heures d'attente est disponible sous forme de variables de modèle dans l'éditeur d'e-mails des tâches de contact.

1. **Accéder** à **Configuration > Tâches** et ouvrir la tâche de contact concernée (mode de communication : **E-mail**).
2. **Taper** `#{{` dans le corps de l'e-mail, à l'endroit où le détail des frais doit apparaître, et **rechercher** « attente ». Les variables disponibles sous **Récapitulatif des frais** sont :
   - **Calcul du total des suppléments d'attente** : affiche la chaîne de calcul (par ex. `2 × (50.0 EUR / 1)`)
   - **Total des suppléments d'attente HT**
   - Les variantes en devise légale des variables ci-dessus

- **Total des suppléments généraux hors supplément d'attente** : affiche les autres suppléments séparément des frais d'attente

3. **Encadrer** les variables dans un bloc conditionnel pour que la section ne s'affiche que si la commande comporte des heures d'attente.

4. **Cliquer** sur **Enregistrer**.



Chaque e-mail de tâche de contact envoyé pour une commande avec des heures d'attente inclut alors automatiquement le détail des frais. La logique de déclenchement des tâches de contact ne change pas ; seules les variables de modèle disponibles s'enrichissent.

🎥 Cette vidéo explique comment afficher les temps d'attente dans les e-mails et les documents :

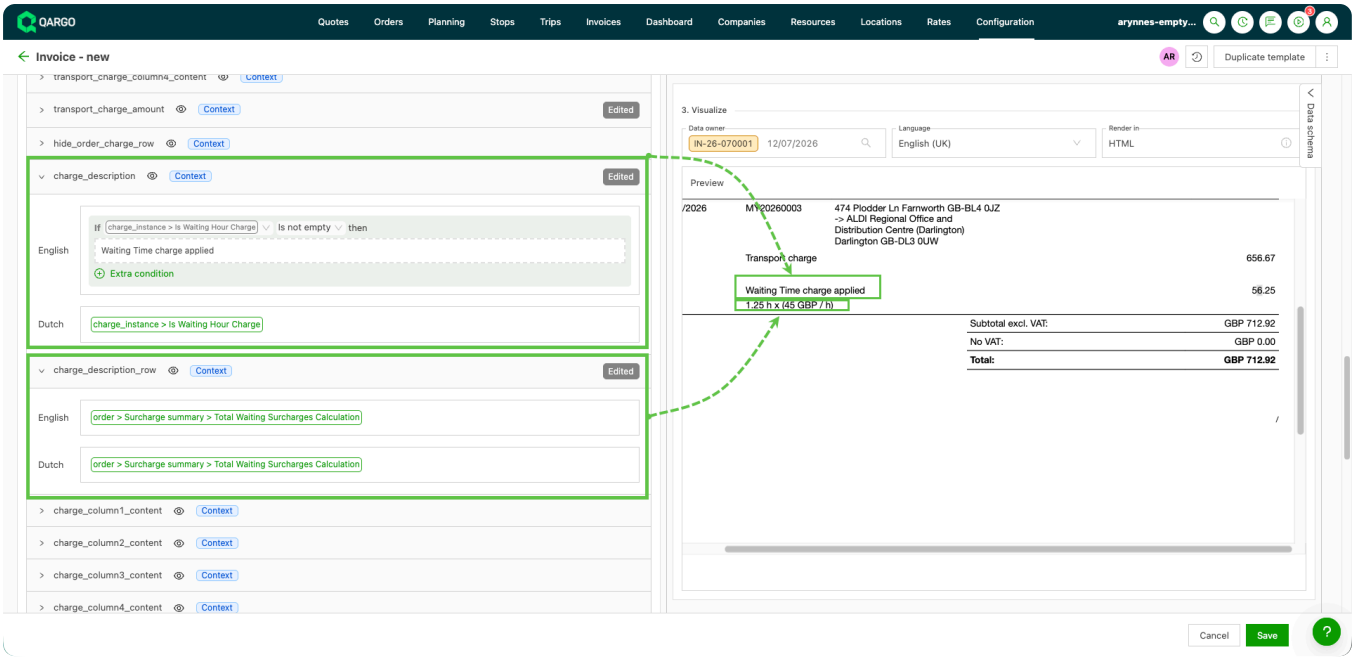
▶ https://watchclueso.com/embed/v26w753iwtobit6f

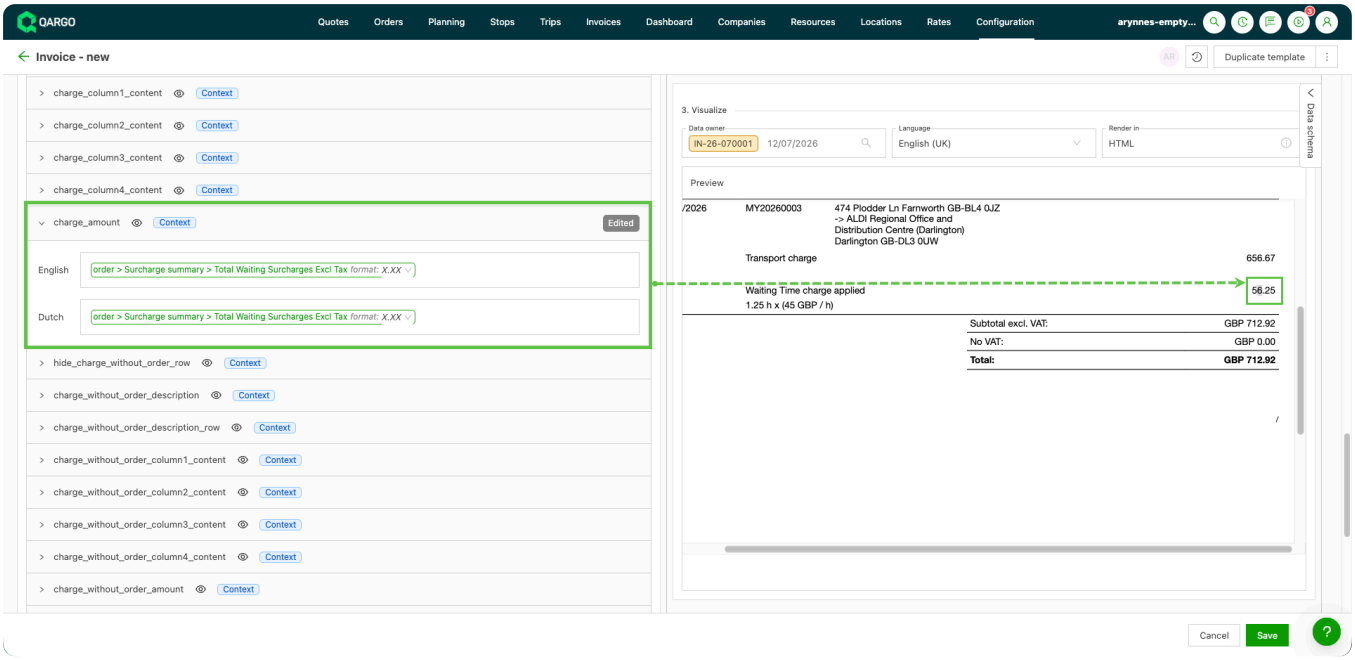
Étape 6 (facultative) : afficher les frais d'heures d'attente dans les documents PDF

Les valeurs des heures d'attente sont disponibles dans l'éditeur de modèles PDF, sous **Configuration > Modèles**, dans le schéma de données du modèle sous **Récapitulatif des suppléments** :

- Chaîne de calcul des heures d'attente
- Total hors taxes
- Total des suppléments généraux hors frais d'attente

Ces champs peuvent être ajoutés aux modèles de facture et de document de transport pour afficher les frais d'heures d'attente séparément des autres suppléments.





❗ Les modèles PDF existants ne sont pas mis à jour automatiquement. Les champs des heures d'attente doivent être ajoutés manuellement à chaque modèle concerné.

Étape 7 : enregistrer et valider

1. **Cliquer** sur **Enregistrer** dans l'éditeur de calcul.
2. **Vérifier** que le supplément heures d'attente est activé et associé à la bonne grille tarifaire.
3. **Tester** avec une commande d'essai comportant un arrêt à l'heure et un arrêt en retard (si l'exclusion des arrivées tardives est utilisée) pour vérifier que les montants calculés sont ceux attendus.
4. En cas d'utilisation des variables d'e-mail ou de PDF, **tester** une tâche de contact ou un document pour vérifier que le détail des frais s'affiche correctement.

Limites

- Les variables de modèle n'affichent que les totaux au niveau de la commande. Le détail par arrêt ou par activité n'est pas inclus dans cette version.

Dépannage

Problème	Solution
Les frais d'heures d'attente n'apparaissent pas sur les commandes	Vérifier que le supplément est associé à la grille tarifaire utilisée pour ce transport, que le service de transport est défini sur **Actif** et que **Enregistrer** a bien été cliqué après la modification du calcul.
Des heures d'attente sont facturées pour des arrivées tardives	Pour les indicateurs par arrêt, vérifier que la condition **Arrivée avant la fin de la plage horaire** a été ajoutée et définie sur **Vrai**. Pour les indicateurs combinés, vérifier que la bonne variante **arrivée avant la fin de la plage horaire** a été sélectionnée.
La condition **Arrivée avant la fin de la plage horaire** n'est pas visible	Vérifier qu'un indicateur par arrêt (**À partir du début de la plage horaire** ou **À partir de l'heure d'arrivée**) est sélectionné. Cette condition n'est pas disponible pour les indicateurs combinés ; utiliser plutôt les variantes d'indicateur dédiées.
Un supplément heures d'attente existant apparaît encore sous **Suppléments généraux**	Tous les suppléments ne sont pas migrés automatiquement. Changer manuellement la catégorie du supplément.
Les variables des heures d'attente n'apparaissent pas dans l'éditeur de modèles d'e-mail	Vérifier que les frais ont été créés dans la section **Heures d'attente** (et non comme supplément général). Les variables se trouvent sous **Récapitulatif des frais** dans le sélecteur de variables.
Les commandes historiques n'affichent pas le calcul mis à jour	Les modifications de configuration des heures d'attente s'appliquent aux commandes traitées après la mise à jour de la grille tarifaire. Les commandes historiques ne sont pas recalculées automatiquement.
Les variantes **arrivée avant la fin de la plage horaire** de l'indicateur combiné ne sont pas visibles	Ces variantes ne sont peut-être pas encore disponibles sur le compte. Contacter l'équipe d'assistance Qargo pour confirmation.