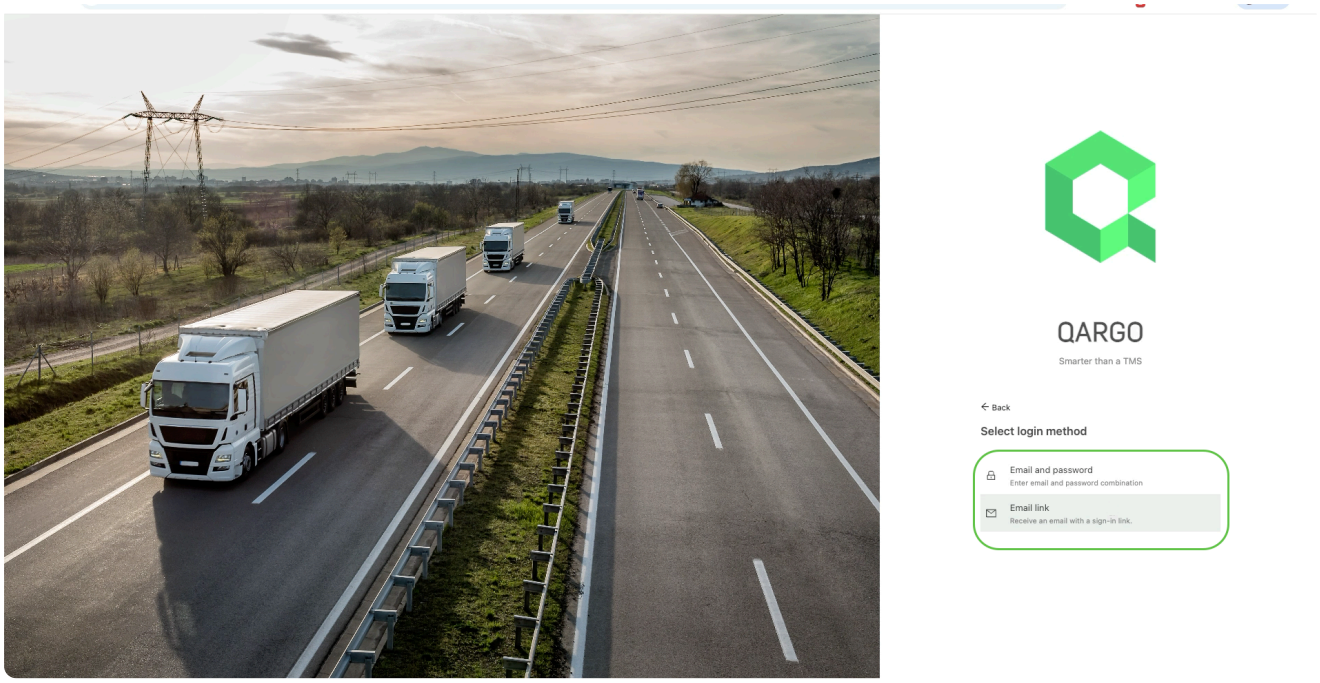
FAQ : se connecter à Qargo

Les questions fréquentes sur la connexion à Qargo sont toutes réunies ici ;\nl'écran de connexion actuel, la première connexion des nouveaux utilisateurs, la déconnexion automatique et le dépannage.

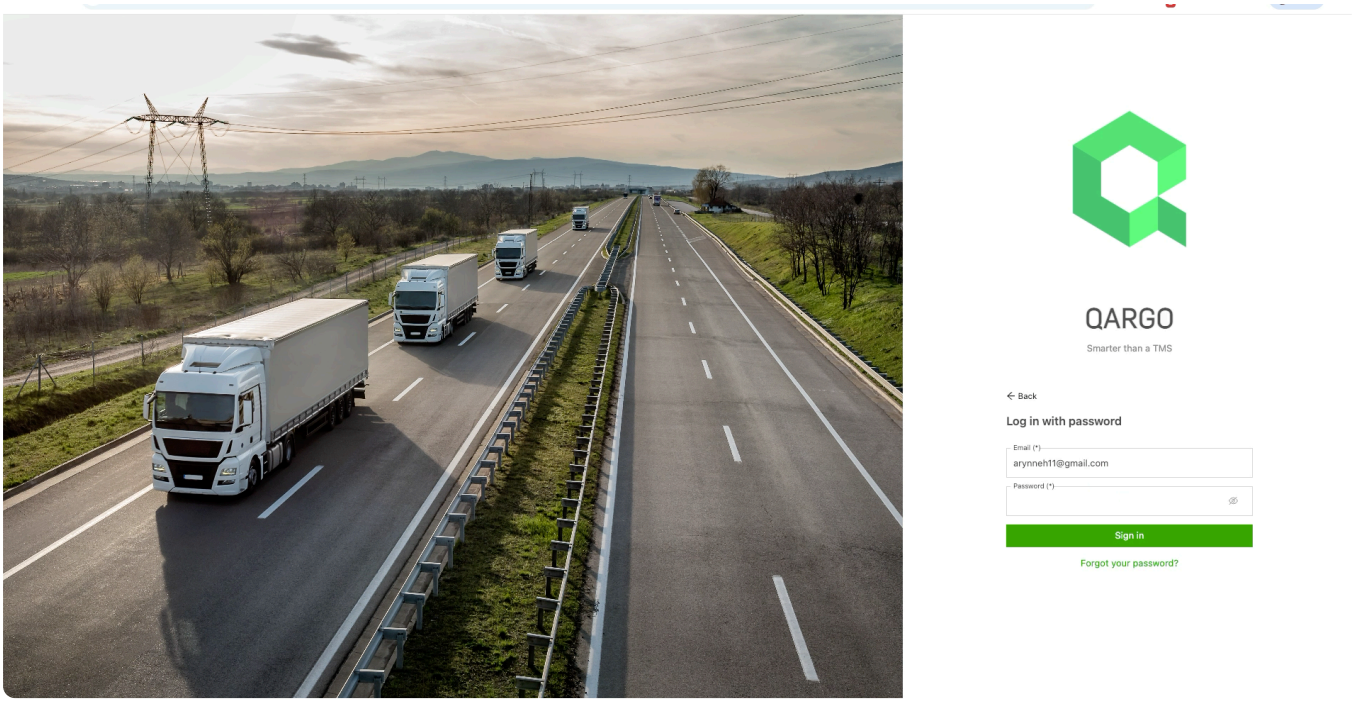
Mis à jour 21 octobre 2026

Comment se connecter à Qargo ?

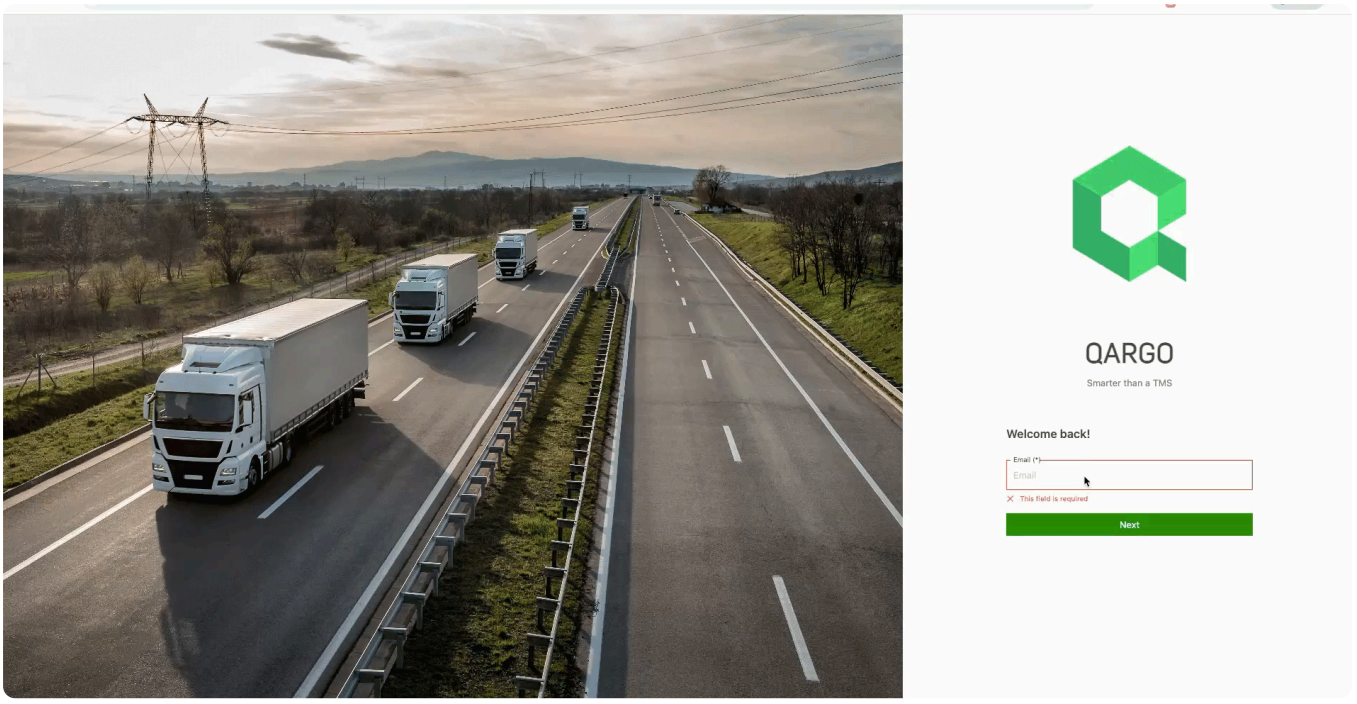
1. Accéder à la page de connexion de Qargo.
2. Saisir l'adresse e-mail.
3. Cliquer sur **Suivant**.
4. Deux options s'affichent alors :



E-mail et mot de passe : utiliser le mot de passe créé. En cas d'oubli, cliquer sur **Mot de passe oublié ?** pour recevoir un e-mail de réinitialisation du mot de passe.



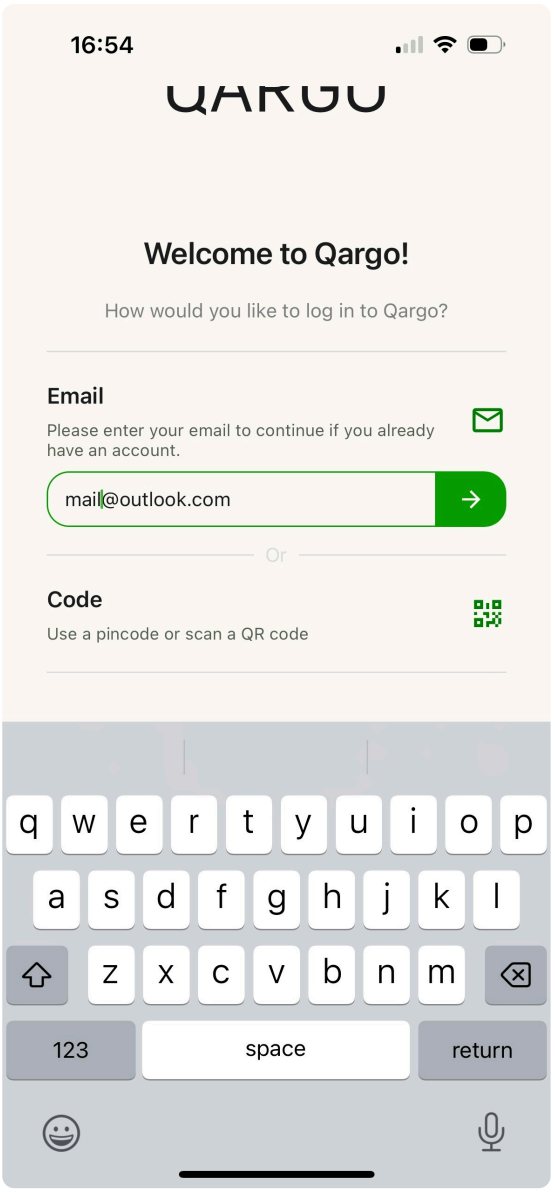
Lien par e-mail : un e-mail contenant un lien sécurisé est envoyé. Cliquer sur ce lien pour se connecter directement à Qargo.



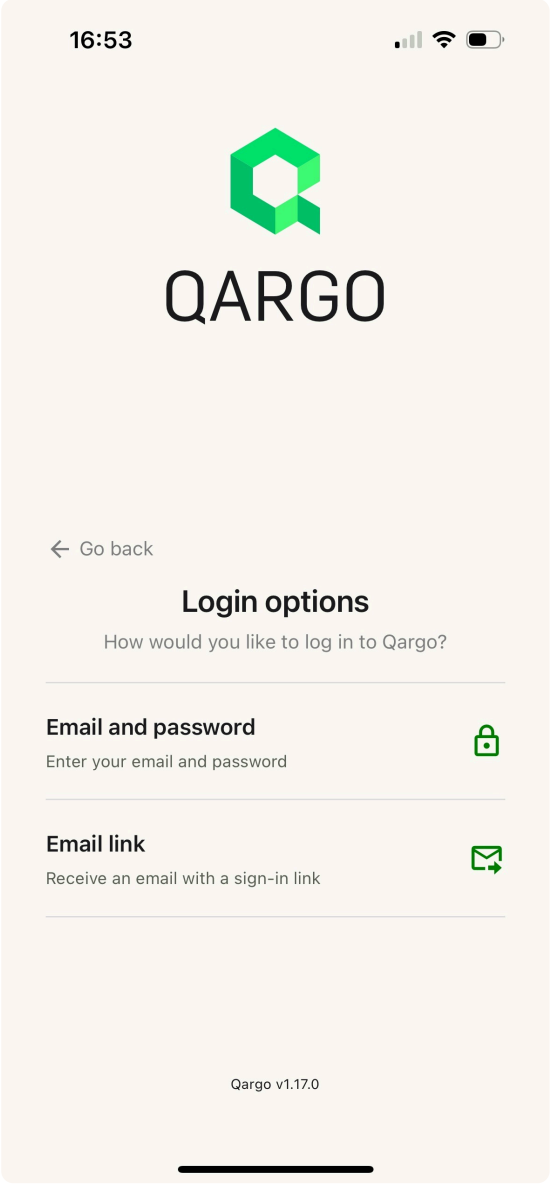
Comment les chauffeurs se connectent-ils à l'application mobile ?

1. Ouvrir l'application mobile chauffeur.
2. Deux options (E-mail et Code) s'affichent.

Pour l'e-mail : saisir l'adresse e-mail, puis cliquer sur l'icône de flèche.



Choisir l'une des options (pour plus de détails, consulter la section Comment se connecter à Qargo ?)

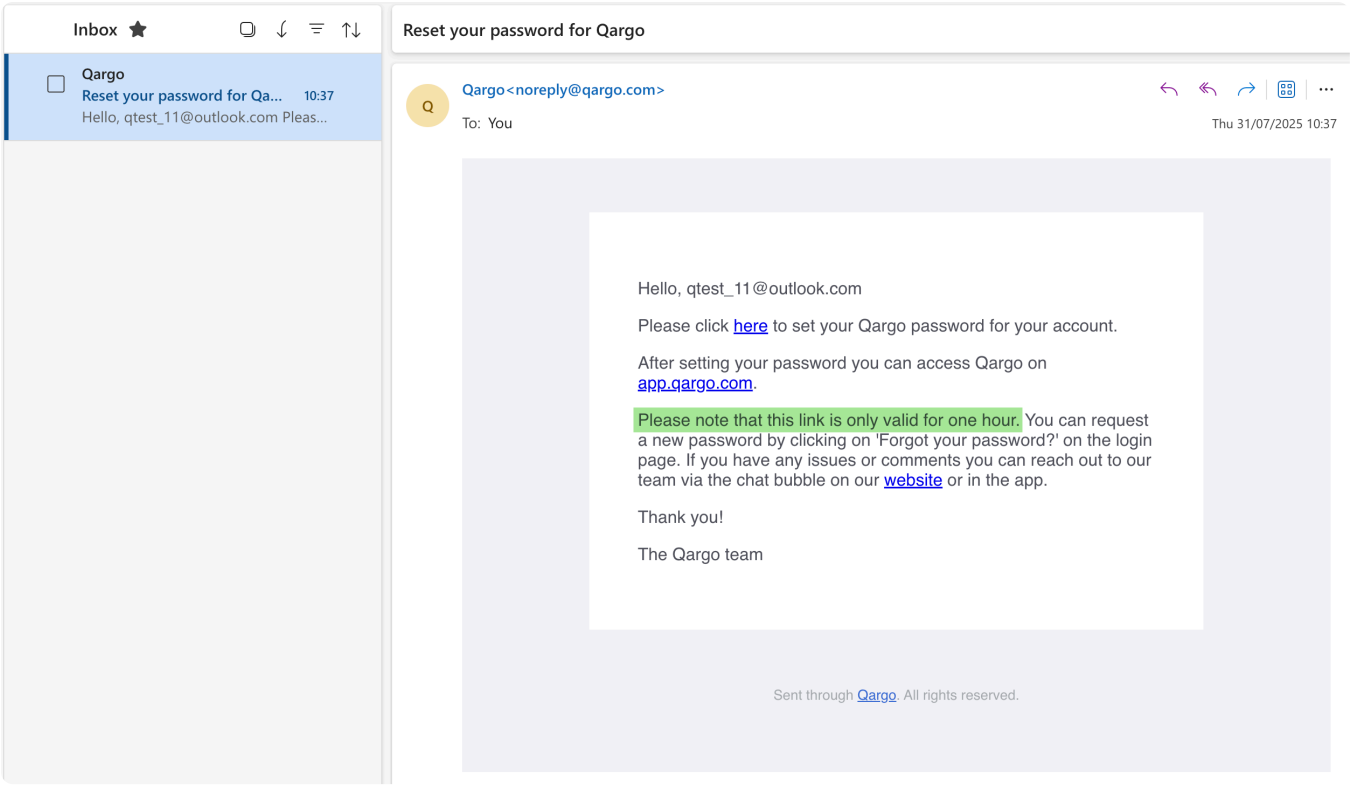


Pour le code : code de tournée à usage unique généré lors du dispatch. Le chauffeur peut saisir ce code pour obtenir un accès pendant toute la durée de la tournée. Une fois la tournée terminée, le code n'est plus actif.
Pour activer cette option, consulter Activer l'application mobile pour un chauffeur.

Se connecter en tant que nouvel utilisateur

Q. Un nouvel utilisateur a été ajouté dans Qargo. Comment se connecter ? Un e-mail a été reçu, mais le lien ne semble pas fonctionner.

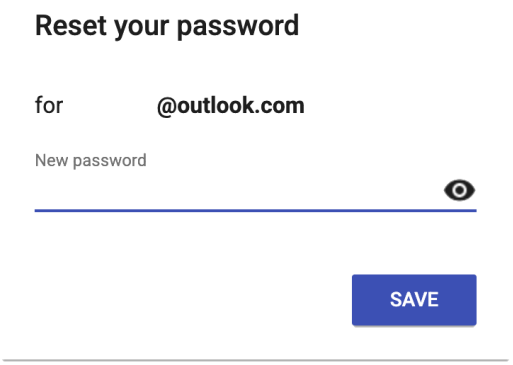
R. Lorsqu'un nouvel utilisateur est ajouté au compte Qargo, un e-mail est envoyé à l'adresse e-mail de cet utilisateur. L'objet de l'e-mail est **Réinitialisez votre mot de passe pour Qargo**.

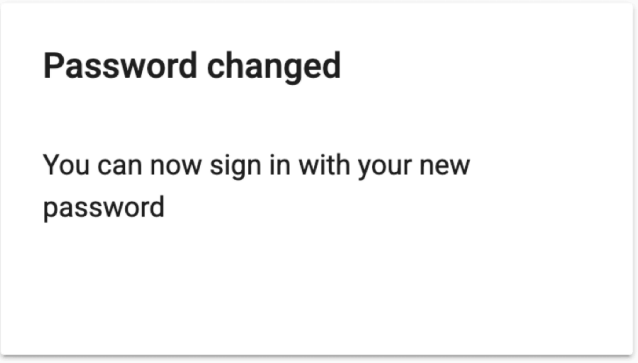


‼️

- Le lien n'est valable que **1 heure** à partir de son envoi.
- Les liens ne peuvent être utilisés qu'**une seule fois**.

1. Cliquer sur le lien dans l'e-mail.
2. Une fenêtre de réinitialisation du mot de passe s'affiche.
3. Créer le mot de passe et cliquer sur **Enregistrer**.
4. Un message de confirmation s'affiche.
5. Accéder à la page de connexion principale : **app.qargo.com/login**.





Déconnexion automatique (super admins)

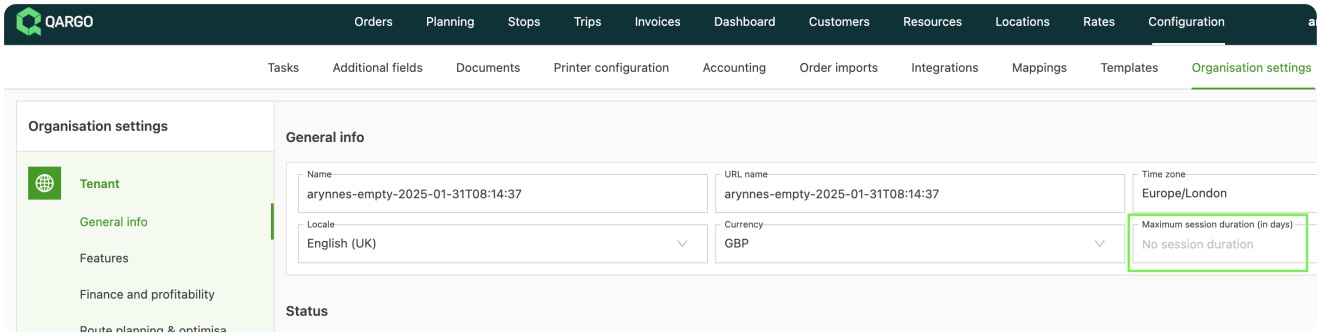
Important : cette fonctionnalité concerne uniquement **les utilisateurs ayant accès à l'application web Qargo.** Elle ne s'applique pas aux utilisateurs du portail client ni du portail des sous-traitants.

Q. Pour la sécurité du système, est-il possible de limiter la durée pendant laquelle les utilisateurs restent connectés ? Peut-on obliger les utilisateurs à se reconnecter après un certain temps ?

R. Oui ! Il est possible de configurer une durée maximale de session dans le compte. Les utilisateurs **super admin** peuvent configurer les paramètres de l'organisation pour y inclure un seuil de durée de session. Concrètement, les utilisateurs peuvent rester connectés à la plateforme pendant un nombre maximal de jours, après quoi le système les déconnecte automatiquement. Au prochain chargement de la plateforme Qargo, l'utilisateur est redirigé vers l'écran de connexion principal.

Configuration

1. Accéder à **Configuration > Paramètres de l'organisation**.
2. Dans la section **Informations générales**, repérer le champ **Durée maximale de session**.
3. Saisir le **nombre de jours** maximal pendant lequel les utilisateurs peuvent rester connectés.
4. Cliquer sur **Enregistrer**.



Fonctionnement

- Après l'enregistrement, les utilisateurs disposent de ce nombre de jours avant d'être déconnectés.
- Le système calcule ce délai à partir de la **dernière connexion** de l'utilisateur.
- Une fois le maximum dépassé, l'utilisateur est déconnecté et redirigé vers l'écran de connexion principal.
- L'utilisateur se reconnecte avec la méthode de son choix (e-mail et mot de passe, ou lien sécurisé).

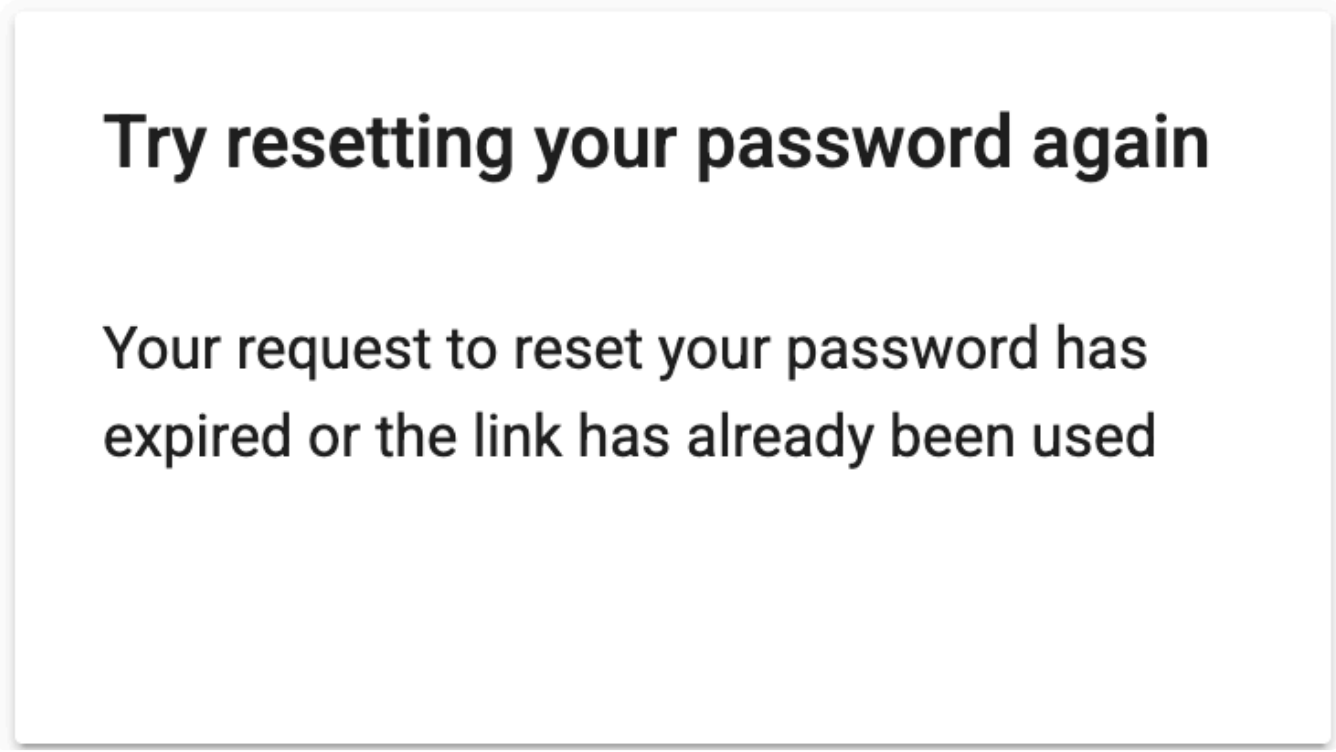
📚 Seuls les utilisateurs **super admin** peuvent configurer ce paramètre.

- La déconnexion de l'utilisateur **n'impose pas** de changement de mot de passe. Les identifiants de connexion précédents restent inchangés.
- La déconnexion de l'utilisateur **ne modifie pas et ne retire pas** les vues personnalisées (commandes, arrêts, tournées) créées par l'utilisateur, à condition qu'elles aient été enregistrées dans le système.

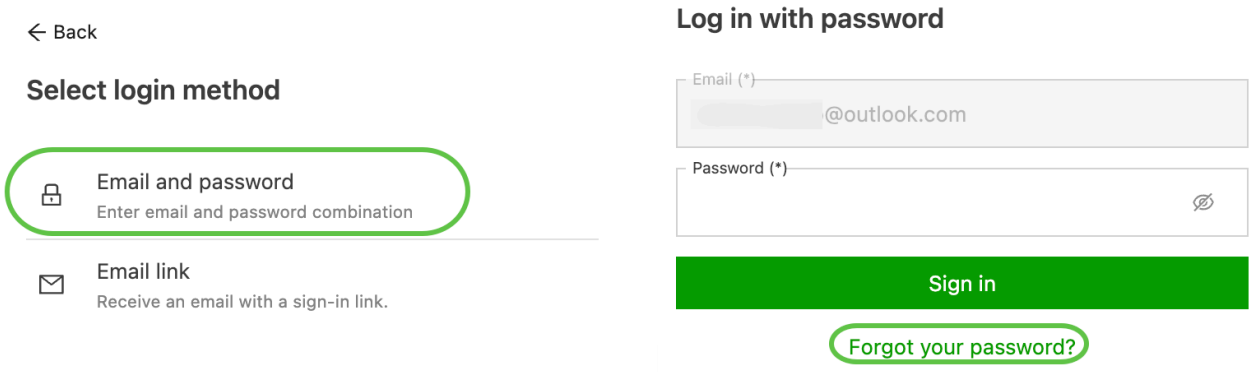
Dépannage

Lien expiré ou déjà utilisé

Symptôme : un avertissement indique que le lien a expiré ou a déjà été utilisé. **Le lien de l'e-mail initial est valable 1 heure et pour une seule utilisation.**

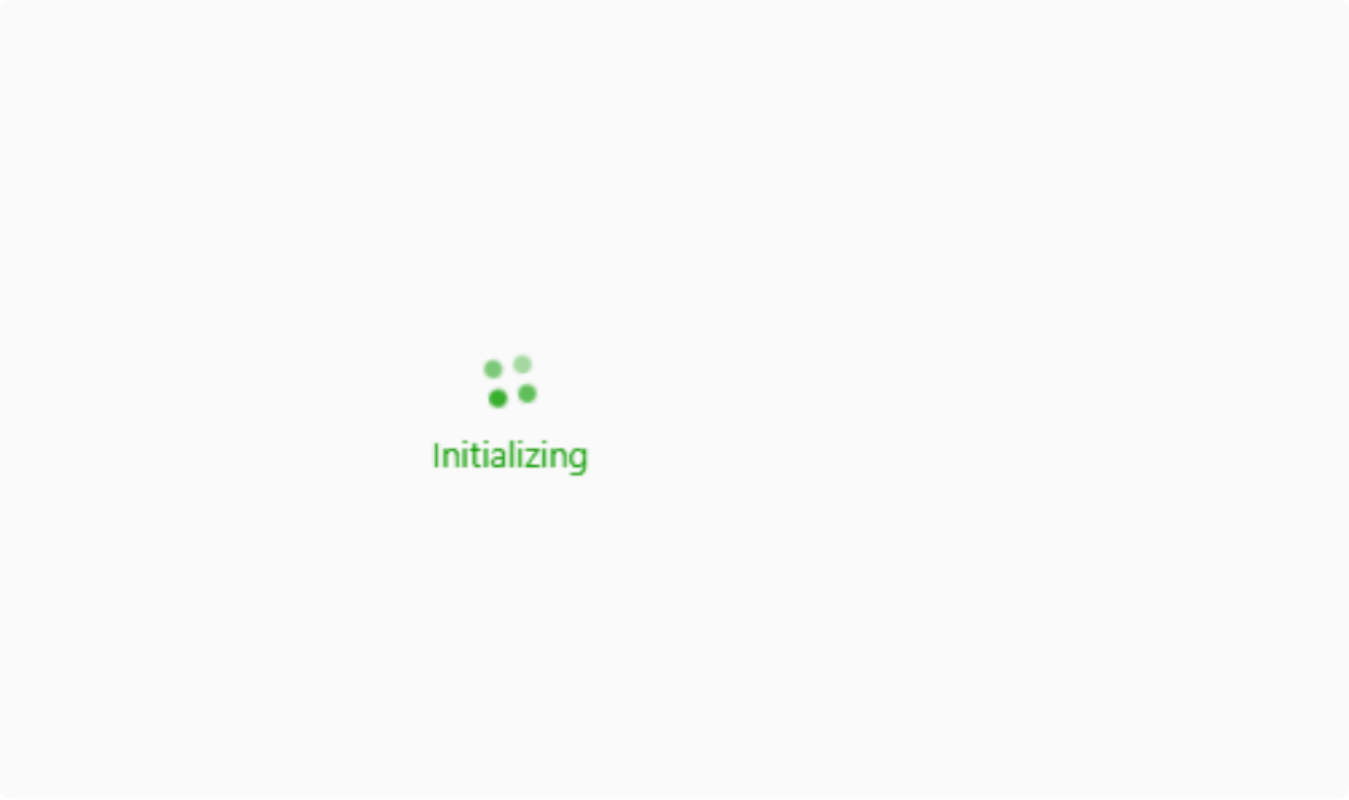


1. Accéder à la page de connexion principale : **app.qargo.com/login**.
2. Saisir l'adresse e-mail et cliquer sur **Suivant**.
3. Sélectionner la méthode de connexion **E-mail et mot de passe**.
4. Le champ e-mail est prérempli et ne peut pas être modifié.
5. Cliquer sur **Mot de passe oublié**.



Bloqué sur « Initialisation »

Symptôme : l'utilisateur a saisi son adresse e-mail, mais l'écran affiche uniquement « Initialisation » et la connexion n'aboutit pas. Ce problème survient généralement lorsque trop de sessions sont actives.



1. Accéder à https://app.qargo.com/logout. Toutes les sessions actives sont alors fermées.
2. Se reconnecter via **app.qargo.com/login**.

Le problème devrait ainsi être résolu.

Autres erreurs de session ou de connexion

- **Redémarrer le navigateur ou l'application :** fermer complètement puis rouvrir le navigateur web ou l'application mobile pour ouvrir une nouvelle session, puis réessayer.
- **Forcer la déconnexion et se reconnecter :** effacer les sessions bloquées en accédant à l'URL de déconnexion de Qargo (http://app.qargo.com/logout), puis se reconnecter. Ces étapes résolvent la plupart des erreurs de connexion liées aux sessions.

Application mobile : connexion impossible

Symptôme : une erreur invite l'utilisateur à contacter l'assistance.

1. Vérifier que l'adresse e-mail utilisée est identique à celle du profil de la ressource.
2. Vérifier que le format de l'adresse e-mail est correct. Contrôler toute ponctuation à inclure.
3. Une fois l'adresse validée, cliquer sur le bouton **Réinitialiser le mot de passe** pour générer un nouveau lien par e-mail.

Application mobile : bouton Réinitialiser le mot de passe indisponible sur le profil de la ressource

1. Retirer l'adresse e-mail de la ressource.
2. Désactiver le toggle **Accès mobile** et enregistrer le profil.
3. Réactiver le toggle **Accès mobile**, ajouter de nouveau l'adresse e-mail et enregistrer.

Le bouton Réinitialiser le mot de passe devrait ainsi être de nouveau disponible.