FAQ grille tarifaire : recalcul automatique des frais sur les commandes

Cet article explique comment diagnostiquer et résoudre les problèmes courants qui empêchent le recalcul automatique des frais sur les commandes.

Mis à jour 20 février 2026

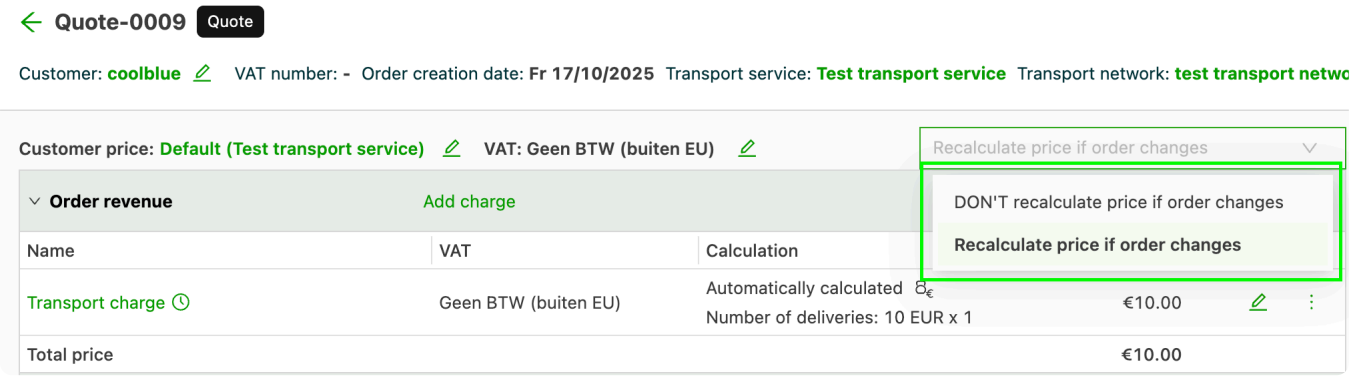
Q. Pourquoi des frais d'une commande ne sont-ils pas recalculés ou mis à jour automatiquement ?

R. L'échec du recalcul des frais vient généralement d'un statut précis du processus ou d'un prérequis manquant. Vérifier ces points un par un permet de résoudre la plupart des problèmes de recalcul automatique.

1. Vérifier le statut de la commande et le paramètre de recalcul

La première étape consiste à confirmer que la commande peut faire l'objet d'un recalcul automatique des frais :

- S'assurer que le paramètre **« Recalculer le prix si la commande change »** est actif sur la page de détail de la commande. S'il est réglé sur « Ne pas recalculer le prix si la commande change », le prix n'est pas mis à jour, quelles que soient les modifications.



- **Statuts finalisés :** les commandes au statut **« À facturer »** ou **« Facture enregistrée »**, ou **précédemment annulées**, passent automatiquement sur « Ne pas recalculer le prix si la commande change ». Pour appliquer une nouvelle tarification, ce statut doit être modifié manuellement sur la commande.

2. Vérifier les conditions de tarification et de la grille tarifaire

Si le statut est correct, le problème vient probablement de la configuration de la grille tarifaire ou du flux de données :

- **Frais manuels :** des frais configurés comme **manuels** ne sont pas recalculés automatiquement. L'utilisateur doit modifier le prix manuellement.
- **Frais conditionnels :** des frais configurés comme **conditionnels** n'affichent un prix ou ne sont recalculés que si la condition est remplie. Par exemple, si un supplément ne s'applique qu'à condition que la commande compte 5 arrêts et que le nombre d'arrêts est actuellement inférieur à ce minimum, le supplément n'est pas recalculé.
- **Commandes obsolètes :** lors de la mise à jour des frais d'une grille tarifaire, les commandes de plus d'un mois ne sont pas mises à jour automatiquement. Par défaut, seules les commandes récentes et non facturées sont recalculées automatiquement ; les plus anciennes sont marquées comme obsolètes, sauf si un recalcul groupé ou manuel est lancé.

📚 Pour plus de détails, consulter les articles sur les méthodes de calcul et sur le recalcul manuel des prix des commandes plus anciennes.

3. Modifications des zones de codes postaux non appliquées

Si la grille tarifaire est configurée avec des **zones de codes postaux comme indicateurs**, les modifications apportées à la configuration des zones de codes postaux ne déclenchent pas automatiquement de mise à jour de la grille tarifaire. Par conséquent, les commandes ne sont pas mises à jour non plus.

Pour répercuter les modifications des zones de codes postaux sur les grilles tarifaires, puis sur les commandes concernées, l'action suivante est nécessaire :

- **Déclencher une mise à jour :** ouvrir la **grille tarifaire** concernée et cliquer simplement sur **Enregistrer**. Cette action déclenche manuellement une mise à jour, qui est ensuite répercutée sur les commandes auxquelles les frais s'appliquent.