Factures – Traiter une facture d'achat via Peppol

Configurer et gérer l'intégration Peppol dans Qargo : configuration, réception des factures électroniques entrantes, traitement des factures liées ou non au transport et résolution des erreurs courantes.

Mis à jour 26 février 2026

Introduction

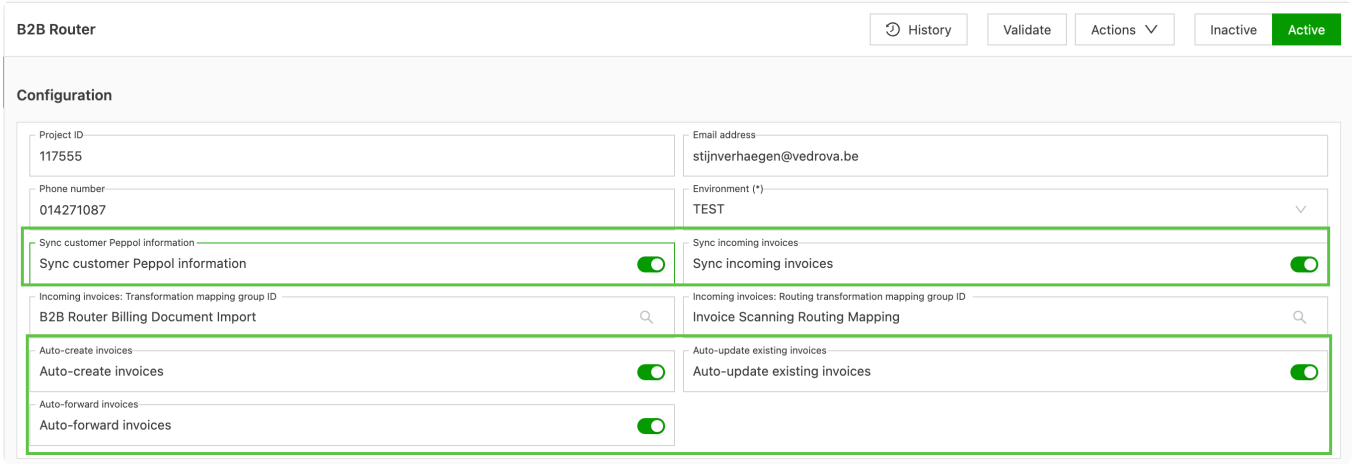
> ‼️ **Peppol est disponible pour les entreprises belges.**
> **Pour les autres exigences de facturation électronique, contacter le responsable de compte Qargo.**

Cet article explique comment configurer et utiliser l'intégration Peppol dans Qargo, de la configuration initiale du module et des profils jusqu'à la réception, au traitement et au dépannage des factures électroniques entrantes. Il s'adresse aux **utilisateurs Qargo admin et super admin**. Il fournit des instructions étape par étape pour que les factures soient correctement synchronisées, classées et traitées, qu'elles concernent des frais liés au transport ou non.

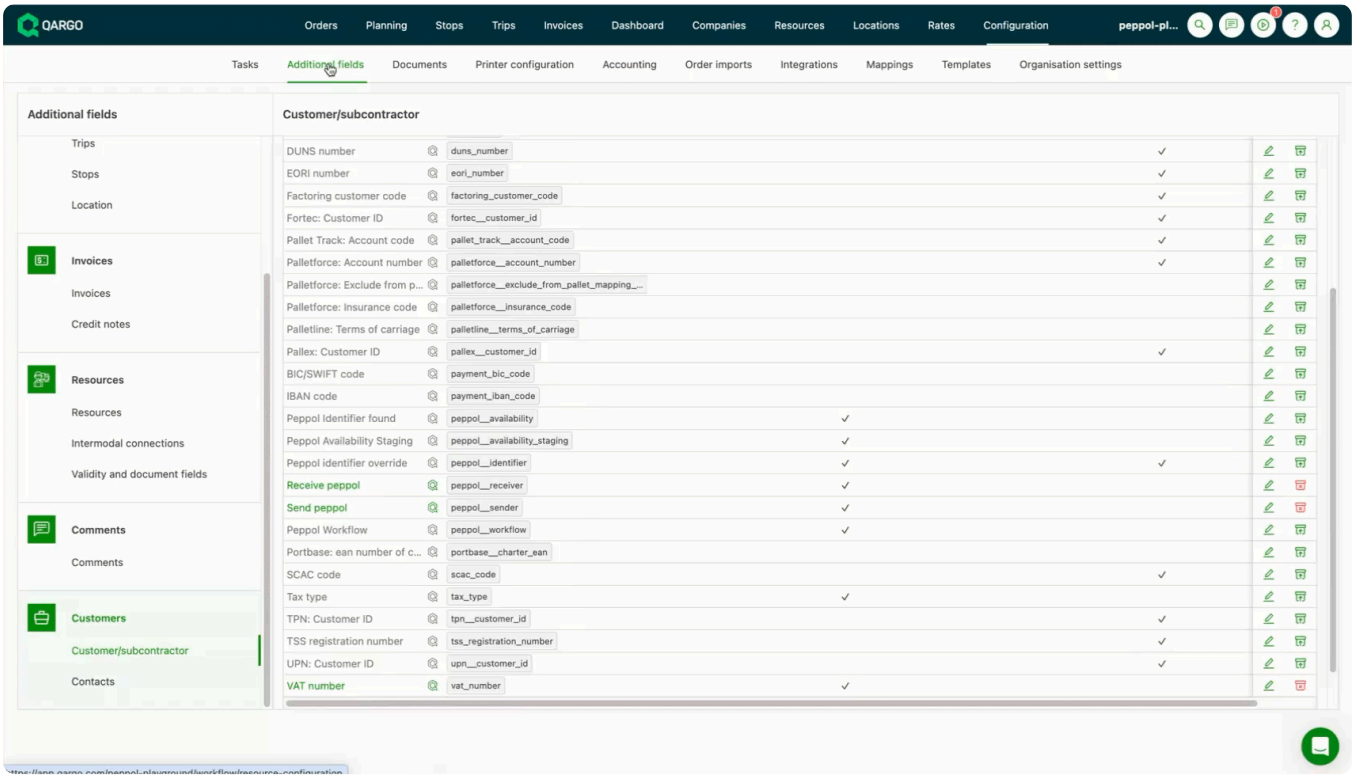
Configuration du module (Qargo admin uniquement)

Activer l'intégration dans **Configuration > Intégrations**

- Activer l'option ***« Synchroniser les factures entrantes »***
- Activer l'option ***« Synchroniser les informations Peppol des clients »*** : Qargo analyse alors automatiquement la base de données Peppol et met à jour les champs du profil.
- B2BRouter : activer ou désactiver la création et la mise à jour automatiques des factures, ainsi que le transfert automatique. Si cette option est désactivée, l'utilisateur doit tout de même approuver la facture, même si le mappage de routage a donné un résultat autre que « Vérification manuelle ». Il est recommandé de conserver ce réglage par défaut jusqu'à ce que la configuration de l'intégration soit validée.



- Une fois l'intégration activée, de nouveaux champs s'affichent dans les profils des entreprises et des sous-traitants
  - Remplacement de l'identifiant Peppol (numéro)
  - Identifiant Peppol trouvé (toggle)
  - Réception Peppol (liste déroulante)
  - Envoi Peppol (liste déroulante)
- Si les nouveaux champs ne s'affichent pas immédiatement, aller dans **Configuration > Champs supplémentaires** et activer les paramètres Peppol dans les options **Client/sous-traitant**.



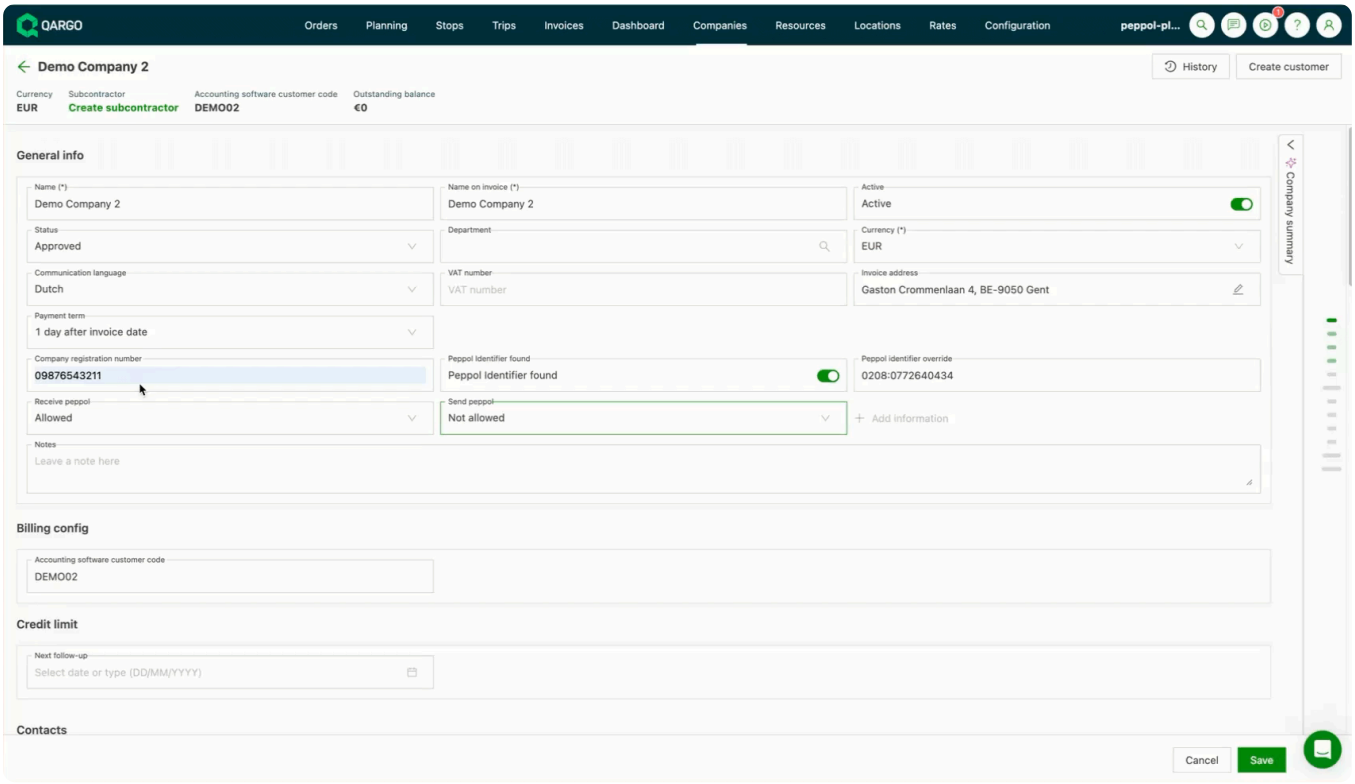
‼️ ***« Synchroniser les informations Peppol des clients »*** est exécuté **une seule fois**, lors de la première activation de l'intégration. Si une nouvelle entreprise est ajoutée, ses détails Peppol sont mis à jour automatiquement lors de la synchronisation suivante. L'envoi et la réception de factures ne fonctionnent pas tant que les détails de la nouvelle entreprise n'ont pas été validés par la synchronisation Peppol.
Les utilisateurs peuvent saisir manuellement les champs suivants dans le profil de l'entreprise pour envoyer ou recevoir des factures immédiatement.

- Disponibilité Peppol : activer le toggle
- Paramètres d'envoi Peppol = Autorisé

Configurer un profil d'entreprise pour recevoir les factures entrantes

- Une fois l'intégration active, Qargo analyse automatiquement la base de données Peppol et met à jour les champs de données :
  - Identifiant Peppol trouvé (toggle)
  - Paramètres Peppol = Autorisé
    - **Autorisé** – L'entreprise peut envoyer et recevoir des documents via l'intégration Peppol. Le système utilise l'identifiant Peppol et achemine les factures et les avoirs via le réseau Peppol. Un identifiant de destinataire Peppol valide doit être saisi.
    - **Non autorisé** – L'entreprise n'est pas considérée comme « compatible Peppol ». Le système bloque l'envoi via Peppol et utilise la méthode standard (e-mail, portail ou autre format de facture électronique). ***Empêche l'envoi via Peppol même si un identifiant est présent.***
- Une fois la synchronisation principale terminée, les nouvelles entreprises sont mises à jour lors de la synchronisation quotidienne suivante avec la base de données Peppol.
- Pour traiter les factures immédiatement, les utilisateurs peuvent mettre à jour les champs manuellement.
  - Identifiant Peppol trouvé : activer le toggle.

- Paramètres **« Envoi Peppol »** = Autorisé



- Identifiant Peppol (numéro) : ce champ est un **champ de remplacement**. Il doit rester **vide**, sauf si l'entreprise utilise un autre identifiant, par exemple un numéro DUNS. Qargo analyse automatiquement la base de données Peppol pour trouver l'identifiant associé.
- Identifiant Peppol trouvé (toggle) : activer le toggle pour garantir la réception des factures. Qargo le définit automatiquement lors de la synchronisation.
- Paramètres d'envoi Peppol (liste déroulante) : définir sur Autorisé. Ce réglage permet à l'entreprise d'envoyer des factures dans Qargo. Qargo le définit automatiquement lors de la synchronisation.
- Paramètres de réception Peppol (liste déroulante) : facultatif. Ce champ peut être défini sur Autorisé si l'entreprise reçoit des factures de vente envoyées via Qargo. Qargo le définit automatiquement lors de la synchronisation.

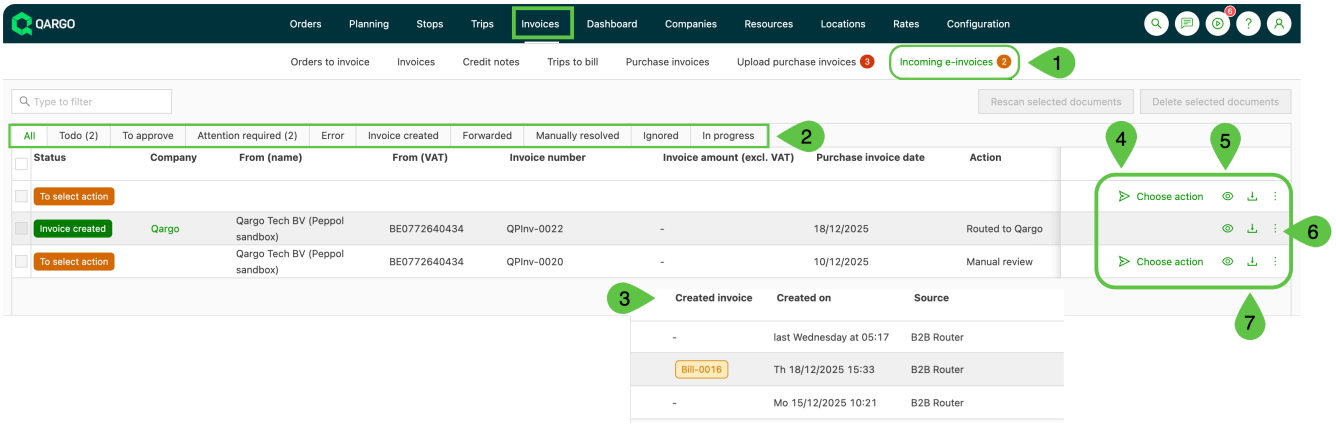
‼️ Le réglage **Non autorisé** pour l'envoi ou la réception Peppol bloque toute activité Peppol : l'envoi et la réception de factures ne sont pas pris en charge.

📚 L'**identifiant Peppol** est déduit des informations de l'entreprise. Qargo confirme l'activation Peppol et active le toggle « Identifiant Peppol trouvé ». Les champs d'identifiant Peppol ne sont **pas** mis à jour automatiquement. Mettre à jour manuellement le **champ « Identifiant Peppol »** en cas d'utilisation d'un autre numéro (par ex. DUNS) pour remplacer le numéro d'entreprise ou de TVA.
Exemple : l'adresse de facturation principale est celle du siège social, qui utilise le numéro de TVA de l'entreprise comme identifiant Peppol. Un bureau régional peut utiliser un autre numéro comme identifiant Peppol, par ex. un numéro DUNS.

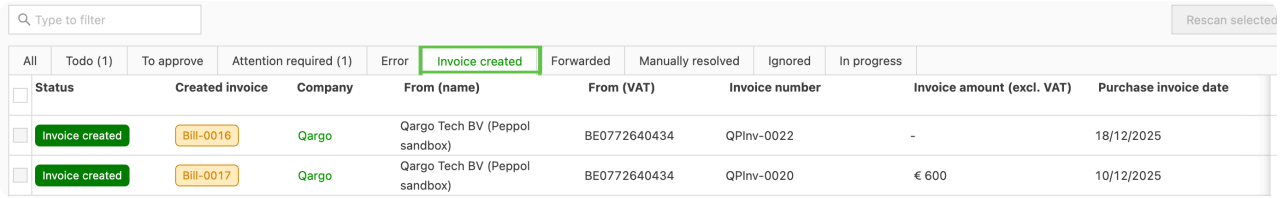
Consulter les factures électroniques entrantes

- Aller dans **Factures > Factures électroniques entrantes**
- La page affiche la liste des factures reçues (factures d'achat), qu'elles concernent des frais liés au transport ou non.

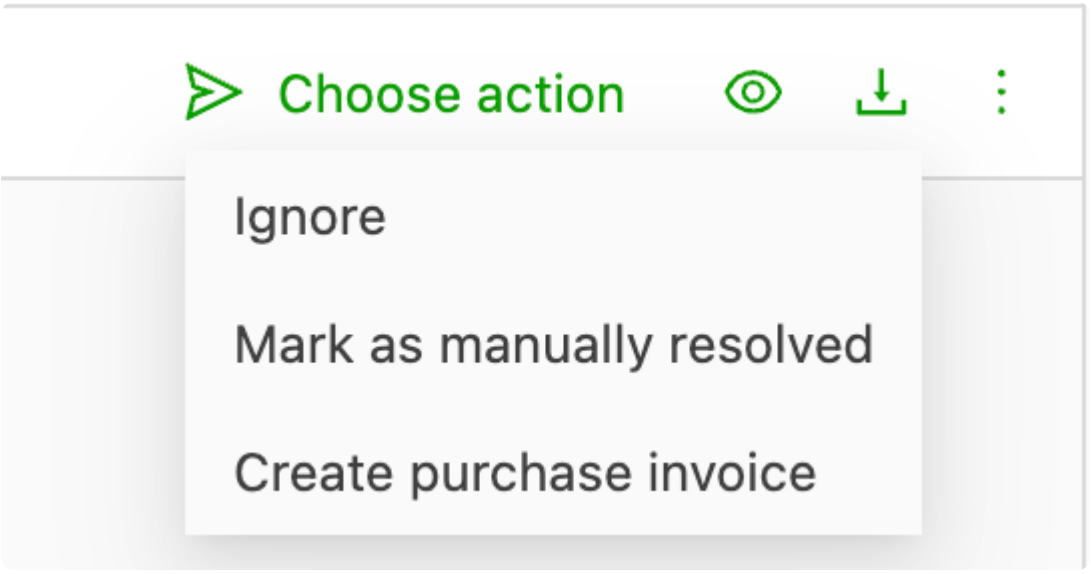
Aperçu de la liste



1. L'en-tête du sous-menu « Factures électroniques entrantes » affiche un nombre en surbrillance pour les factures qui nécessitent encore une action (orange ou rouge selon l'action)
2. Les onglets permettent de retrouver facilement les factures selon leur statut actuel. Options disponibles :
    1. **Tous** - toutes les factures reçues, quel que soit leur statut
    2. **À faire** - toutes les factures pas encore traitées, regroupant en une seule vue les factures « À approuver », « Attention requise » et « Erreur »
    3. **À approuver** - factures prêtes à être créées ou mises à jour dans Qargo, ou prêtes à être transférées à l'extérieur
    4. **Attention requise** - factures qui nécessitent une intervention manuelle de l'utilisateur pour choisir une action, associer manuellement le sous-traitant, etc.
    5. **Erreur** - factures reçues mais contenant des erreurs
    6. **Facture créée** - factures traitées pour lesquelles une facture d'achat a été créée dans Qargo

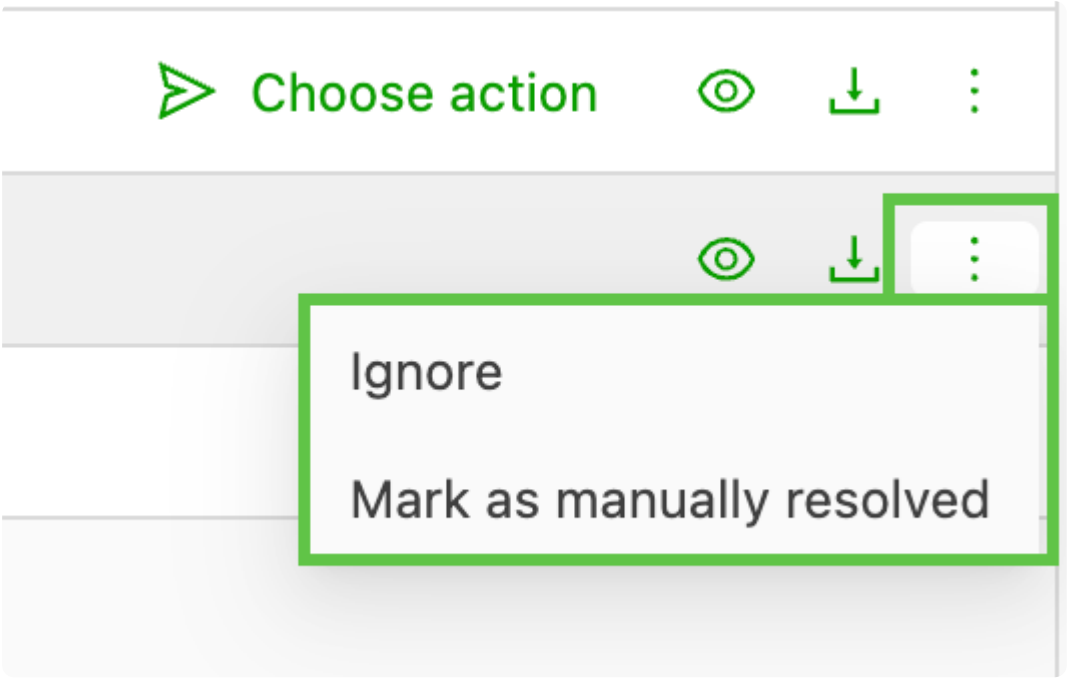


    7. **Transférée** - envoyée à un tiers pour traitement
    8. **Résolue manuellement** - résolue manuellement, sans utiliser le routage Qargo
    9. **Ignorée** - plus rien à traiter sur la facture
    10. **En cours** - toutes les factures en cours de traitement par Qargo (en temps réel)
3. En-têtes de colonnes. La colonne Entreprise permet aussi de filtrer par nom. Utiliser le glisser-déposer pour placer les colonnes à l'endroit le plus pratique.
4. Menu de choix de l'action. Cliquer pour ouvrir la liste déroulante et sélectionner l'action appropriée pour la facture.



5. Aperçu. Cette option affiche un **aperçu des données du fichier** dans un format lisible, mais ce **n'est pas** une représentation fidèle de la facture réelle. Les pièces jointes disponibles avec la facture s'affichent également. Par exemple, l'aperçu d'une facture d'achat reçue d'un sous-traitant a le même format que celui d'une facture de crayons sans lien avec le transport. L'aperçu permet à l'utilisateur de vérifier et de valider les données.

6. Menu « Plus ». À utiliser pour rediriger une facture vers un autre résultat **après** que l'action précédente a été terminée.



7. Télécharger. Cette option télécharge le fichier de données brutes. Comme il s'agit de données brutes, le fichier n'est pas téléchargé sous forme de facture mise en page. Il peut être importé dans un logiciel tiers (comptabilité, etc.).

Recevoir des factures via Peppol

Une fois l'intégration activée, toutes les factures sont reçues dans Qargo. Elles peuvent être classées comme suit :

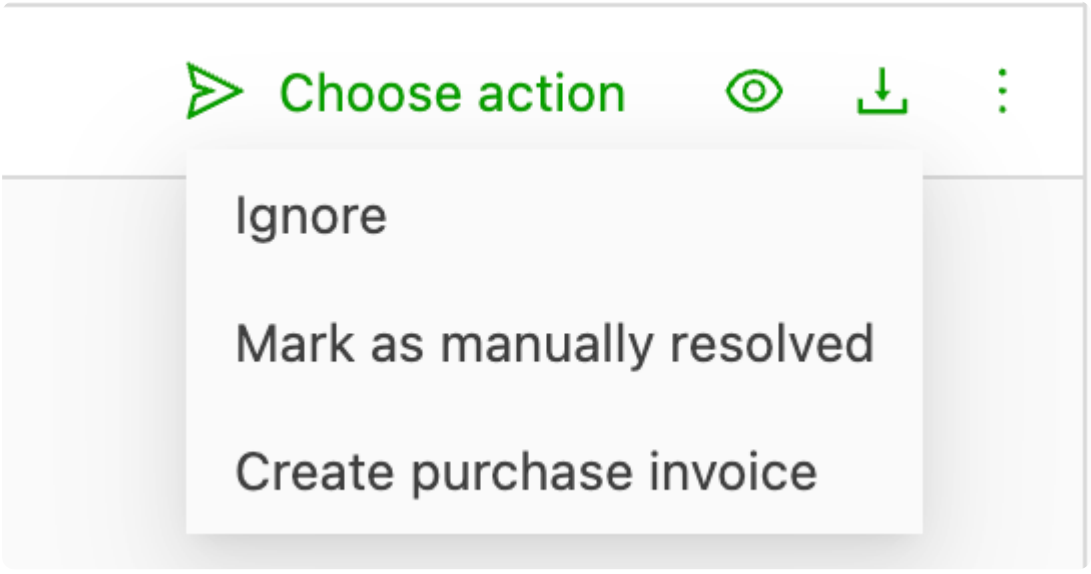
- **Non liées au transport :** sans rapport avec une commande ou une tournée dans Qargo. Il peut s'agir de factures de biens ou de services courants liés à l'activité quotidienne de l'entreprise, par ex. des fournitures de bureau.
- **Liées au transport :** directement liées à une commande ou une tournée dans Qargo. Il peut s'agir d'une facture d'achat pour des services de sous-traitance, ou pour des services associés comme le nettoyage, dont les coûts

doivent être affectés à une tournée.

🔎 Seuls les utilisateurs **super admin** peuvent voir les factures électroniques entrantes. Ces factures peuvent en effet contenir des dépenses sensibles de l'entreprise, dont la visibilité doit être limitée.

Traiter une facture non liée au transport

- Aller dans **Factures > Factures électroniques entrantes**
- Les factures en attente s'affichent dans l'**onglet « À faire »** avec l'étiquette de statut (orange) **« Action à sélectionner » / « Entreprise à associer »**
- Télécharger le fichier brut depuis Qargo
  - **Remarque :** le fichier est téléchargé sous forme de données brutes
  - Importer le fichier brut dans le logiciel de comptabilité et traiter la facture selon les besoins
- Dans Qargo, sélectionner l'action appropriée pour la facture
  - ***Ignorer*** - pour une facture non liée au transport, si rien d'autre ne sera fait dans Qargo.
  - ***Créer une facture d'achat*** - pour une facture liée au transport, si une facture d'achat est nécessaire dans Qargo.
  - ***Marquer comme résolue manuellement*** - pour une facture non liée au transport, une fois la facture importée et traitée dans le logiciel de comptabilité.

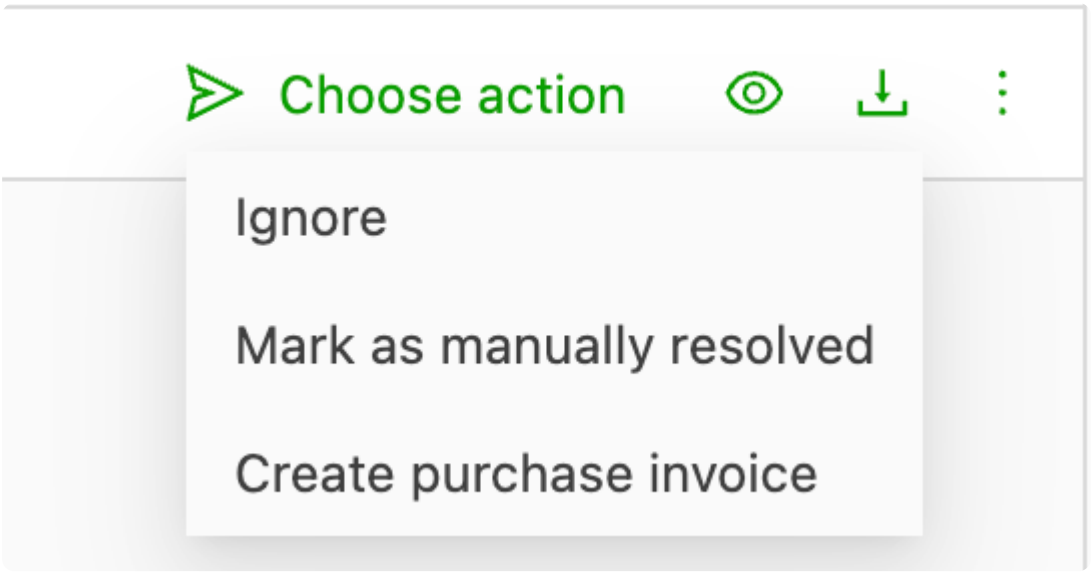


📚 La plupart des **factures non liées au transport**, voire toutes, sont traitées dans le logiciel de comptabilité. Une fois le fichier téléchargé depuis Qargo, l'action ne peut plus être modifiée.
Pour obtenir de l'aide sur l'import dans le logiciel de comptabilité, contacter l'éditeur de ce logiciel.

Traiter une facture liée au transport

- Aller dans **Factures > Factures électroniques entrantes**
- Les factures en attente s'affichent dans l'**onglet « À faire »** avec l'étiquette de statut (orange) **« Action à sélectionner » / « Entreprise à associer »** (si le sous-traitant n'est pas associé automatiquement)
- Dans Qargo, sélectionner l'action appropriée pour la facture
  - ***Ignorer*** - pour une facture non liée au transport, si rien d'autre ne sera fait dans Qargo.

- ***Créer une facture d'achat*** - pour une facture liée au transport, si une facture d'achat est nécessaire dans Qargo.
- ***Marquer comme résolue manuellement*** - pour une facture non liée au transport, une fois la facture importée et traitée dans le logiciel de comptabilité.



📚 La plupart des **factures liées au transport**, voire toutes, utilisent l'option « Créer une facture d'achat ». Pour plus d'efficacité, cette fonction utilise la même fonction de scan et d'association que les factures d'achat.

- L'option « Créer une facture d'achat » crée une facture d'achat conformément aux fonctionnalités existantes des factures d'achat.
- Grâce au scan, les tournées qui correspondent aux données de la facture d'achat sont associées à la facture.
- Depuis la page de détail de la facture dans Qargo, les utilisateurs peuvent valider et effectuer les autres tâches nécessaires.

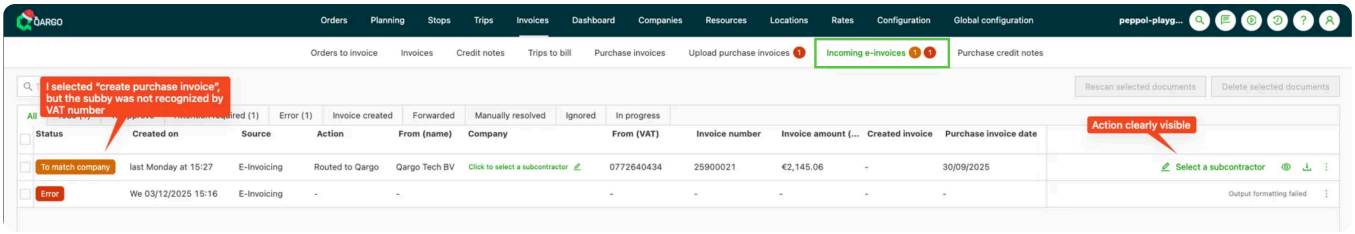
Cliquer sur le bouton ci-dessous👇 pour en savoir plus sur le téléversement et l'utilisation des factures d'achat dans Qargo.

Téléverser une facture d'achat

Gestion des erreurs

L'utilisateur peut rencontrer 2 types d'erreurs :

- Erreur opérationnelle : signalée par une étiquette orange. Elle nécessite une intervention de l'utilisateur, par ex. en cas d'échec de l'association du sous-traitant.
- Erreur système : signalée dans les erreurs par une étiquette rouge. Un problème de configuration ou du système a provoqué l'échec. Suivre le guide de dépannage ci-dessous pour résoudre l'erreur. Si une aide supplémentaire est nécessaire, contacter l'assistance Qargo.
- « Le destinataire n'accepte pas les factures Peppol » : la configuration de participant Peppol du destinataire n'accepte pas certains types de factures, ou ses paramètres de réception ne sont pas activés. Action conseillée : le destinataire doit contacter son prestataire ou son point d'accès pour activer la réception des factures Peppol.



- Corriger l'erreur d'après le message, puis terminer l'action ou relancer la tâche.

Dépannage

Autres scénarios de dépannage

« Le destinataire n'accepte pas les factures Peppol. »

- **Cause :** la configuration de participant Peppol du destinataire n'accepte pas un type de facture précis, ou ses paramètres de réception ne sont pas activés.
- **Solution :** contacter le prestataire ou le point d'accès du destinataire pour activer la réception des factures Peppol. Cette démarche passe généralement par son point d'accès, son routeur B2B ou son prestataire.

« Les factures ne sont pas envoyées via Peppol, car le client est configuré sur "Réception Peppol – non autorisée". »

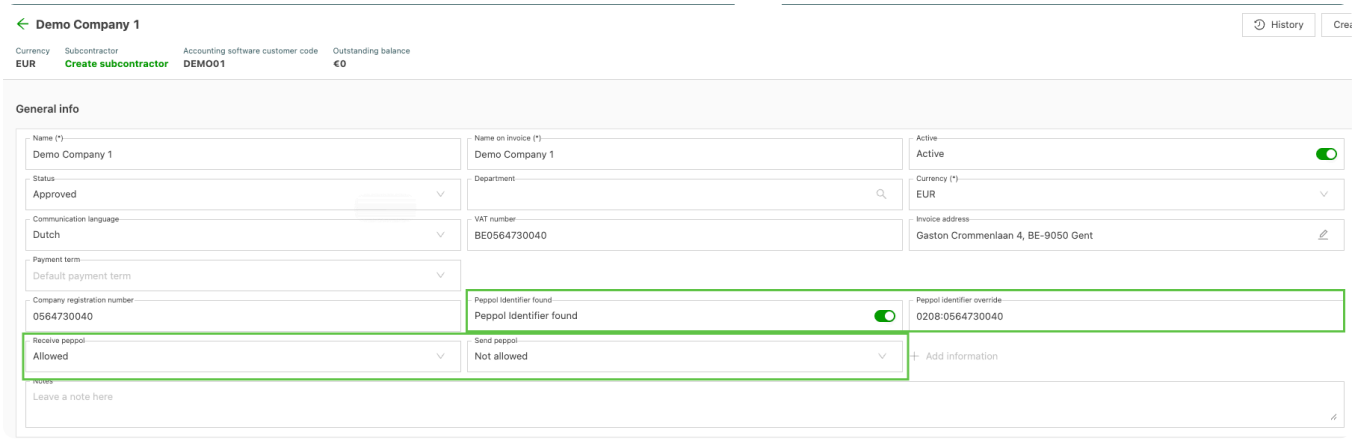
- **Cause :** l'autorisation Peppol du destinataire est désactivée dans son compte, ce qui bloque l'envoi.
- **Solution :** vérifier que la configuration « Réception Peppol » du destinataire est bien activée. Une fois l'autorisation confirmée, renvoyer la facture.

« Le destinataire ne voit pas les pièces jointes des factures Peppol. »

- **Cause :** les pièces jointes sont incluses dans les factures Peppol sous forme de données XML, qui doivent être affichées à l'aide d'outils propres au service.
- **Solution :** conseiller au destinataire d'utiliser les outils de son prestataire ou de demander à son prestataire Peppol comment afficher les pièces jointes des factures au format XML.

Première étape générale pour tout dépannage :
Vérifier que tous les champs Peppol nécessaires sont activés dans le profil de l'entreprise :

- Identifiant Peppol trouvé : toggle activé
- Paramètres d'envoi/réception Peppol : définis sur Autorisé



Le client ne reçoit pas les factures. Le profil de l'entreprise ou du sous-traitant n'est pas activé pour Peppol, ou les paramètres Peppol ne sont pas à jour, ou ils sont définis sur Non autorisé. **Erreur : « Les factures ne sont pas envoyées via Peppol, car le client est configuré sur "Réception Peppol – non autorisée". »** Vérifier que la réception Peppol est

activée dans les paramètres du compte client.
Solution : vérifier le profil de l'entreprise ou du sous-traitant. Dans les informations générales, vérifier que les **paramètres Peppol sont définis sur Autorisé** et que le **toggle « Identifiant Peppol trouvé » est activé**.

Identifiant Peppol incorrect. Vérifier le profil du sous-traitant ou de l'entreprise et s'assurer qu'un identifiant Peppol correct est renseigné. Les identifiants Peppol ont un format précis : 4 chiffres:9 chiffres, et peuvent contenir le numéro de TVA de l'entreprise. Dans certains cas, l'entreprise utilise un autre numéro comme identifiant. Ce numéro doit être enregistré dans le champ « Remplacement de l'identifiant Peppol ».
Solution : vérifier l'identifiant Peppol correct pour l'emplacement, mettre à jour si nécessaire le champ de remplacement de l'identifiant Peppol dans le profil, puis enregistrer le profil. Relancer l'événement pour résoudre le message d'erreur. Si le destinataire signale des problèmes d'affichage des pièces jointes, vérifier si ses outils Peppol permettent d'afficher les pièces jointes au format XML et lui conseiller de consulter son prestataire.

Facture d'achat manquante après création. Si une facture d'achat a été créée puis que la facture a ensuite été ignorée, la facture d'achat est supprimée de Qargo et le statut passe à « Ignorée ».
Solution : aller dans ***« Factures électroniques entrantes »***. Dans l'**onglet « Tous »**, rechercher le numéro de facture pour vérifier qu'elle figure dans la liste. Vérifier l'étiquette de statut. Si l'étiquette indique Ignorée, la facture d'achat Qargo a été supprimée. Utiliser le **menu « Plus »** pour la mettre à jour si une autre action est nécessaire

