FAQ - Comment Qargo gère-t-il les arrêts ?

Un cadre flexible pour gérer les arrêts des itinéraires logistiques et automatiser certains processus, comme le calcul des dates de livraison. Lorsqu'un chauffeur arrive à un arrêt et que celui-ci est en cours, la fenêtre Modifier les horaires de l'arrêt propose deux options pour le terminer.

Mis à jour 21 juillet 2026

Pour les arrêts en cours, la fenêtre **Modifier les horaires de l'arrêt** propose deux options au lieu d'une seule :

1. **Définir l'arrivée réelle et l'heure de départ planifiée** : enregistrer l'heure d'arrivée réelle et ajuster l'heure de départ planifiée. L'arrêt reste ouvert ; le chauffeur conserve le déroulé des tâches et peut toujours téléverser des documents (CMR, etc.).
2. **Définir l'arrivée réelle et l'heure de départ réelle** : enregistrer les deux horodatages réels et terminer immédiatement l'arrêt, comme auparavant.

Les arrêts qui n'ont pas encore commencé conservent le processus de modification unique existant.

Pourquoi

Auparavant, une fois le chauffeur arrivé et l'arrêt en cours, les exploitants ne pouvaient pas prolonger la durée de l'arrêt sans définir d'heure de départ. Cela terminait automatiquement l'arrêt et retirait le déroulé des tâches du chauffeur sur l'ordinateur de bord.

Cas d'utilisation

- **Retards sur site** : le site d'un client appelle pour indiquer que le déchargement ne commencera qu'à 20 h 00. L'exploitant prolonge l'heure de départ planifiée de l'arrêt sans le terminer. Le chauffeur peut ainsi toujours téléverser la CMR à la fin du déchargement.
- **Visibilité sur l'exécution** : les exploitants peuvent refléter les retards réels sur le tableau de planification au moment où ils surviennent, sans couper le chauffeur de son déroulé des tâches.

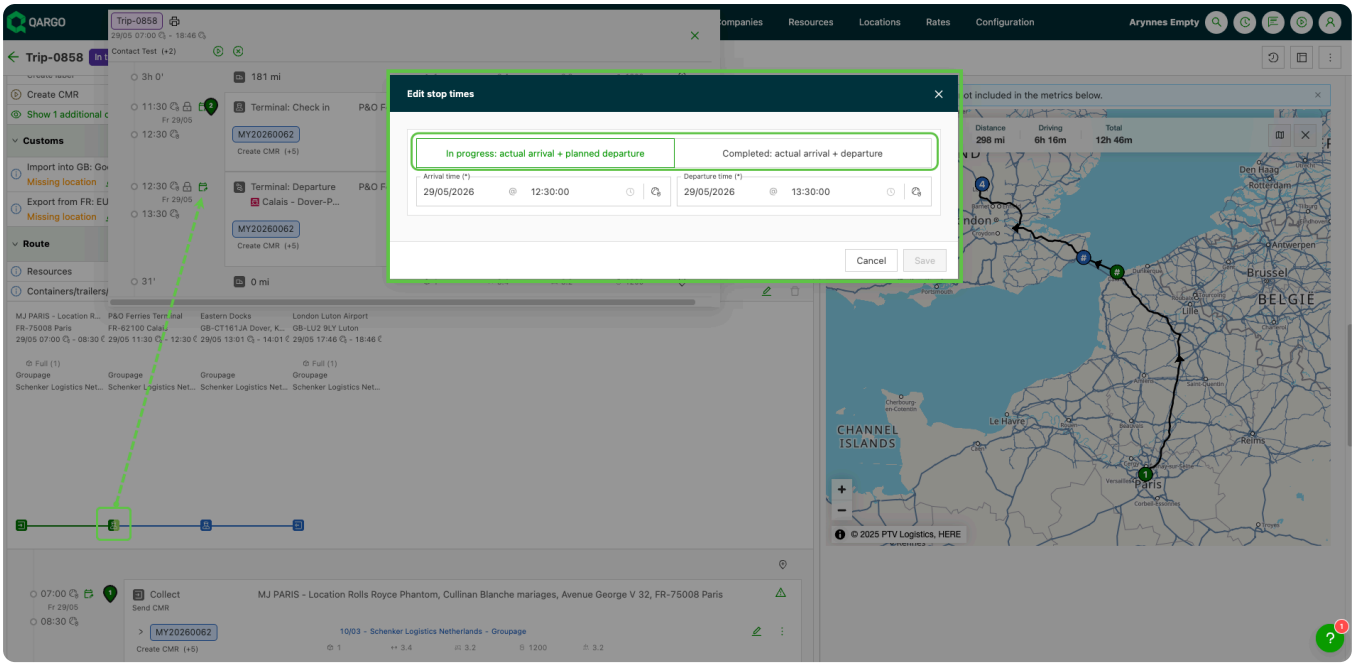
Terminologie

Terme	Définition
En cours	Arrêt dont le chauffeur est déjà arrivé et a confirmé son arrivée dans l'application mobile ou sur l'ordinateur de bord
Déroulé des tâches	Suite de tâches (par ex. téléverser la CMR, confirmer les plages horaires) que le chauffeur voit sur l'ordinateur de bord pour un arrêt
Départ planifié	Heure prévue à laquelle le chauffeur quittera l'arrêt ; modifiable jusqu'à la confirmation du départ
Départ réel	Heure réelle à laquelle le chauffeur quitte l'arrêt ; une fois définie, l'arrêt est terminé et le déroulé des tâches prend fin

---

Comment faire

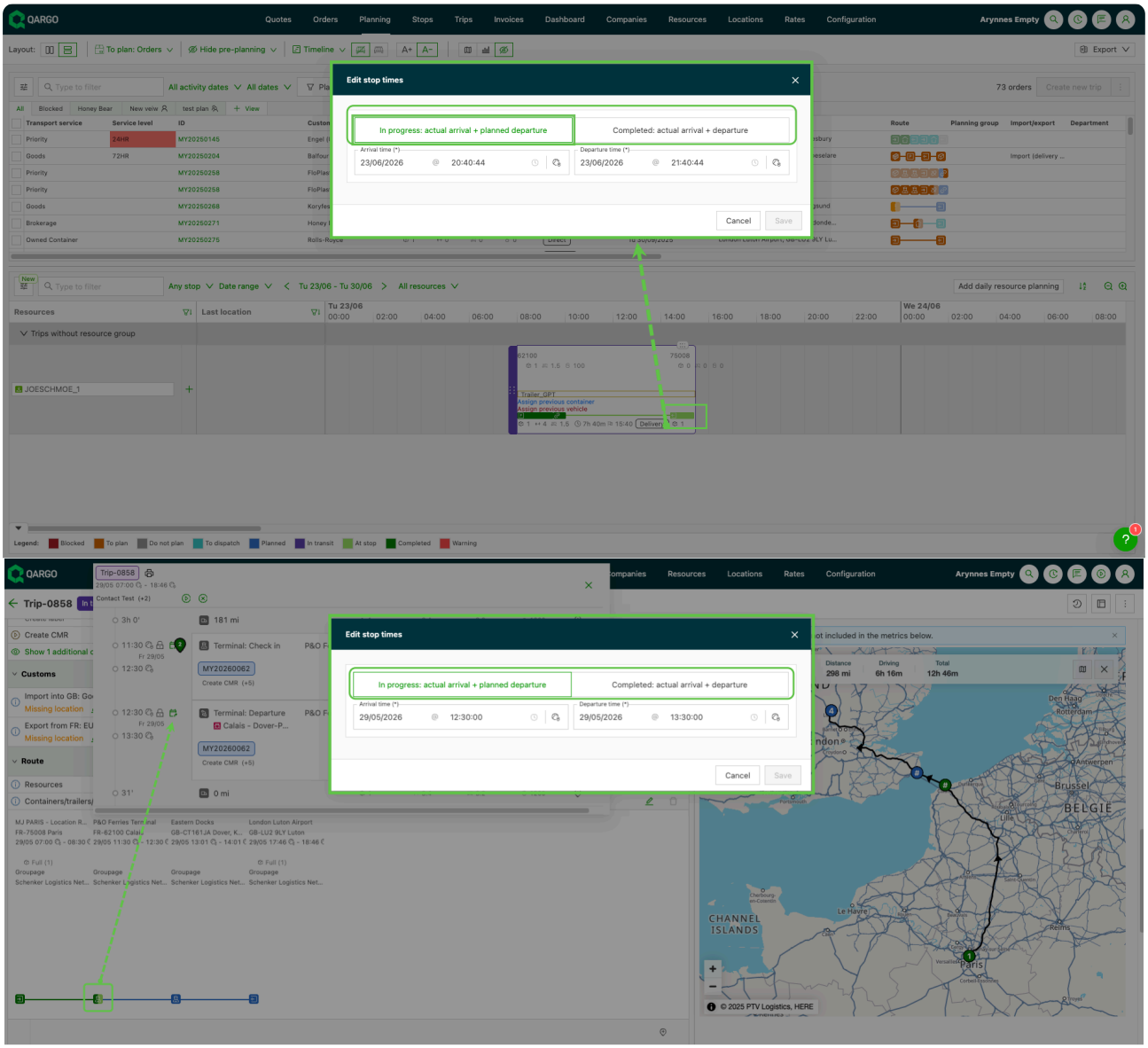
1. Ouvrir un **arrêt en cours** et cliquer sur **Modifier les horaires de l'arrêt**.
2. Choisir l'une des deux options dans la fenêtre qui s'affiche.
3. Compléter les heures selon l'option choisie, puis enregistrer.



Le tableau de planification se met immédiatement à jour avec les nouvelles heures, et l'équipe de dispatch voit le retard s'afficher visuellement.

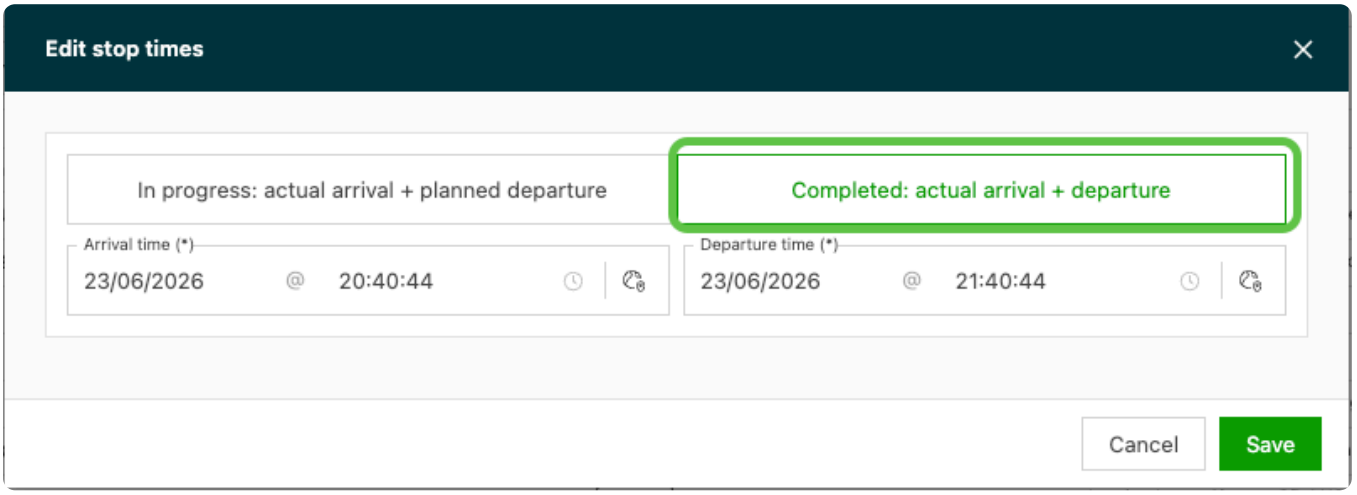
Modifier un arrêt en cours sans le terminer

1. Ouvrir l'**arrêt en cours** depuis le tableau de planification (vue Chronologie, Blocs ou Tableau) ou depuis le détail de l'arrêt de la tournée.
2. Cliquer sur **Modifier les horaires de l'arrêt**.
3. Une fenêtre s'affiche avec deux options :
    1. En cours : arrivée réelle + départ planifié (l'arrêt reste ouvert)
    2. Terminé : arrivée réelle + départ (l'arrêt est fermé)
4. Sélectionner **« En cours : arrivée réelle et heure de départ planifiée »**.
5. Saisir l'heure d'arrivée réelle et la nouvelle heure de départ planifiée.
6. Cliquer sur **Enregistrer**. L'arrêt reste ouvert ; le chauffeur conserve le déroulé des tâches.



Terminer un arrêt en cours (processus existant)

1. Ouvrir l'arrêt en cours.
2. Cliquer sur **Modifier les horaires de l'arrêt**.
3. Dans la fenêtre, sélectionner **Définir l'arrivée réelle et l'heure de départ réelle**.
4. Saisir l'heure d'arrivée réelle et l'heure de départ réelle.
5. Cliquer sur **Enregistrer**. L'arrêt est immédiatement terminé.



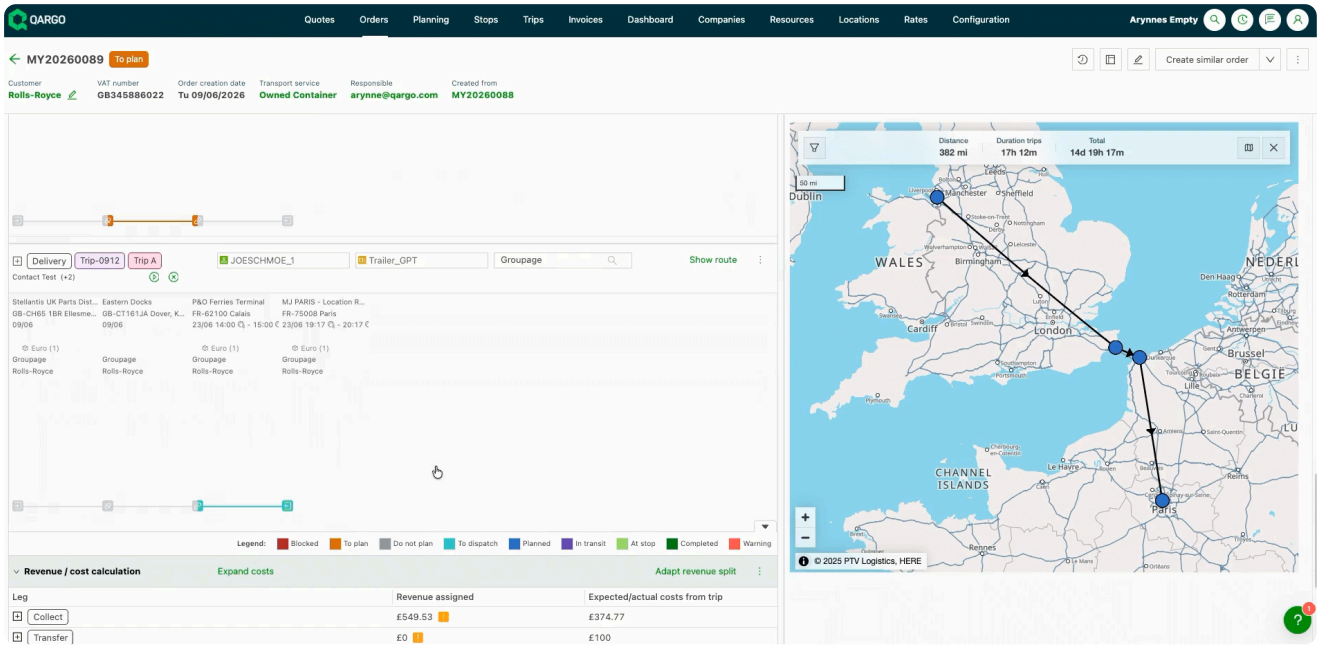
Dépannage

Problème	Solution
La fenêtre n'affiche qu'une seule option	L'arrêt doit être en cours (le chauffeur a confirmé son arrivée). Les arrêts qui n'ont pas encore commencé affichent le processus de modification unique.
L'arrêt apparaît toujours comme en cours après l'enregistrement	L'option 1 (Définir l'arrivée réelle et l'heure de départ planifiée) a probablement été choisie. C'est le comportement attendu ; l'arrêt reste ouvert. Pour le terminer, utiliser l'option 2.
Le déroulé des tâches du chauffeur a disparu	Si l'option 2 a été sélectionnée par erreur et que l'arrêt a été terminé, il est possible de le rouvrir via les détails de la tournée et de le remettre au statut en cours (contacter l'assistance si nécessaire).

Automatiser la gestion des arrêts

Qargo ne permet pas actuellement d'ajouter automatiquement un arrêt de douane en fonction de l'emplacement de livraison. Cette fonctionnalité peut toutefois être obtenue avec les méthodes suivantes :

1. **Ajouter manuellement un arrêt de douane** :
   - Aller dans `Emplacements > Actions d'arrêt internes` dans l'en-tête.
   - Cliquer sur **Ajouter une action d'arrêt** dans la barre latérale gauche.
   - Créer une action personnalisée, par exemple « Douane » ou « Inspection ».
   - Ouvrir la commande et accéder à la section **Exécution**.
   - Cliquer sur l'icône d'arrêt dans l'itinéraire pour ajouter un arrêt.
   - Choisir **Autre** (pas Enlèvement/Livraison).
   - Sélectionner l'action d'arrêt personnalisée créée.



2. **Utiliser des modèles de commande** : - Configurer un modèle de commande qui inclut un arrêt « douane » prédéfini. - Lors de la création de commandes à partir de ce modèle, l'arrêt de douane est ajouté automatiquement.

Automatiser les dates de déchargement

Pour simplifier la création des commandes, Qargo permet de fixer automatiquement la date de déchargement (livraison) au lendemain de la date de chargement. Voici comment procéder :

- Configurer un niveau de service avec un délai d'un jour, également appelé niveau de service « J+1 ».
- Lorsque ce niveau de service est sélectionné à la création d'une commande, Qargo calcule automatiquement la date de livraison pour le jour calendaire suivant. - La date de livraison (déchargement) est calculée automatiquement comme le lendemain de la date de chargement.

Qargo simplifie la gestion des arrêts et des dates, mais certains besoins spécifiques, comme l'ajout d'arrêts de douane ou l'automatisation des dates de livraison, peuvent nécessiter des configurations ou des processus particuliers. Les ajouts manuels, les modèles et les paramètres de niveau de service permettent d'adapter efficacement la plateforme pour simplifier la logistique.