FAQ : solutions de contournement et limites de Qargo

Cet article regroupe en un seul endroit toutes les solutions de contournement connues dans Qargo. Chaque section décrit la limite et les étapes recommandées pour la contourner en attendant une solution native.

Mis à jour 20 février 2026

<!— SUGGESTIONS DE CAPTURES D'ÉCRAN 1. Écran Planification montrant l'icône + entre les arrêts pour le fractionnement des commandes 2. Menu Actions rapides de la page Commandes pour le fractionnement en masse 3. Panneau Exécution montrant l'option « Planifier sur une tournée distincte » 4. Écran de configuration des exceptions d'emplacement 5. Page de détail de la grille tarifaire montrant le bouton « Lier un nouveau client » 6. Écran de connexion Qargo montrant le bouton Suivant et deux options de connexion —>

Résumé (≤ 200 caractères) : Guide de référence des solutions de contournement connues dans Qargo : planification, facturation, exports, grilles tarifaires, intégrations réseau et problèmes de connexion.

Planification et gestion des commandes

Fractionnement des commandes en masse

Le fractionnement en masse n'est pas possible directement depuis l'écran **Planification**.

Solution de contournement : ouvrir la page **Commandes** et utiliser les **Actions rapides** pour appliquer un fractionnement en masse. Le résultat est identique pour des ensembles de commandes plus importants.

Fractionnement d'une commande après un arrêt de dételage (afkoppel)

Qargo ne permet pas de fractionner une commande juste après un arrêt de dételage.

Solution de contournement : déplanifier les expéditions concernées et créer manuellement de nouvelles tournées. **Ajouter** des arrêts de dételage/attelage (*ontkoppel/koppel*) distincts selon les besoins pour reconstituer la bonne structure d'itinéraire.

Fractionnement d'une commande en fin de chronologie

Les commandes ne peuvent pas être fractionnées tout à la fin de la journée ni entre deux périodes de la chronologie.

Solution de contournement : effectuer le fractionnement entre deux expéditions, au point de séparation logique situé plus tôt dans la chronologie, et non à la limite d'une période.

Fusion de deux tournées distinctes

Il n'existe pas de bouton « fusionner les tournées ». Les tournées ne peuvent être fusionnées que si elles sont séparées par un arrêt de type parking, dépôt ou fin de journée.

Solution de contournement : repérer l'arrêt de parking ou de dépôt qui sépare les deux tournées, puis le **retirer**. Une fois cet arrêt retiré, Qargo regroupe automatiquement les tournées en une seule tournée continue. Avant la fusion, vérifier que les affectations de chauffeur et de véhicule sont compatibles.

Cumul des temps de conduite de plusieurs chauffeurs dans un même calcul de prix

Qargo ne permet pas d'additionner les temps de conduite de plusieurs commandes distinctes pour la tarification.

Solution de contournement : diviser la commande en plusieurs tournées en ajoutant un arrêt de dételage/attelage entre l'enlèvement et la première livraison. **Affecter** un chauffeur différent à chaque tournée. Le système calcule alors la durée de chaque tournée séparément au sein de la même commande, ce qui permet de prendre en compte les heures des chauffeurs dans le calcul du prix.

Préremplissages des emplacements

Extras ou valeurs par défaut d'un emplacement non appliqués aux commandes existantes

Les préremplissages par défaut d'un emplacement (notes, durée, extras) ne se réappliquent pas automatiquement lorsqu'une commande est mise à jour ou que l'emplacement est modifié après la création initiale. Les modifications de la configuration d'un emplacement ne s'appliquent qu'aux nouvelles commandes.

Solutions de contournement (au choix) :

- **Action rapide : mettre à jour les activités d'arrêt :** cette action en masse permet d'appliquer des extras à plusieurs arrêts à la fois. Elle n'est disponible que si la configuration autorise les mises à jour pour tous les types d'arrêt.
- **Mise à jour manuelle : ajouter** les extras un par un à chaque arrêt concerné.
- **Changement temporaire d'emplacement :** sur la commande, **remplacer** l'emplacement par un autre → **Enregistrer** → **revenir** à l'emplacement correct → **Enregistrer** à nouveau. Cette manipulation peut forcer le système à actualiser les préremplissages.

Si aucune de ces solutions ne résout le problème, contacter l'assistance Qargo en indiquant le ou les numéros de référence des commandes et en joignant des captures d'écran de la configuration de l'emplacement.

Facturation et documents

PDF de facture trop volumineux pour être envoyé par e-mail

Les PDF de facture volumineux (en particulier ceux qui incluent des CMR en pièce jointe) peuvent dépasser la taille maximale autorisée pour les pièces jointes.

Solution de contournement :

1. **Envoyer** la facture à sa propre adresse e-mail depuis Qargo, afin que toutes les CMR soient regroupées dans un seul PDF.
2. **Télécharger** le PDF à l'aide du lien de téléchargement figurant dans l'e-mail.
3. **Vérifier** la taille du PDF téléchargé.
4. Si le fichier fait **moins de 20 Mo**, l'envoyer directement depuis le client de messagerie (par ex. Outlook), dans la limite de taille des pièces jointes fixée par l'entreprise.
5. Si le fichier fait **plus de 20 Mo**, le **compresser** à l'aide d'un outil comme Adobe Compress PDF, puis joindre le fichier compressé à l'e-mail.

Division d'un document combiné facture + CMR après son enregistrement

La fonction de division de document n'est disponible que pendant la création d'une facture d'achat. Une fois la facture enregistrée, l'option de division n'est plus disponible dans Qargo.

Solution de contournement :

1. **Utiliser** un outil externe de division de PDF pour séparer le fichier combiné en documents individuels.
2. **Téléverser à nouveau** la facture et les CMR séparées dans Qargo et vérifier qu'elles sont bien liées aux commandes correspondantes.

Ajout de CMR en pièce jointe lors du renvoi d'une facture

Si une facture a été envoyée initialement sans CMR en pièce jointe et doit être renvoyée avec la CMR :

1. **Repérer** la facture et lancer l'action de renvoi.
2. Pendant l'envoi, **sélectionner manuellement** les documents CMR (ou POD) comme pièces jointes. Ces fichiers doivent déjà être téléversés et associés à la commande pour pouvoir être sélectionnés.

Exports

Export de plus de 1 000 lignes à la fois

Les exports de données personnalisés dans Qargo sont limités à 1 000 lignes par export.

Solution de contournement :

1. **Filtrer** les données en segments plus petits (par exemple par plage de dates, statut de la mission ou type de client) afin que chaque segment contienne moins de 1 000 lignes.
2. **Exporter** chaque segment filtré séparément.
3. **Fusionner** manuellement les fichiers obtenus dans Excel ou un autre tableur.

Grilles tarifaires et tarification

Facturation à la semaine alors que la formule manuelle ne gère que les minutes, les heures ou les jours

Les formules de tarification manuelles de Qargo ne gèrent que des incréments de temps en minutes, heures, jours ou mois. Il n'existe pas d'incrément natif « par semaine ».

Solutions de contournement (au choix) :

- **Conversion en tarif journalier : définir** le calcul sur un tarif journalier, le prix par jour étant égal au tarif hebdomadaire divisé par sept.
- **Tableau des prix par plage de jours : créer** un tableau des prix basé sur des plages de « durée en jours » par tranches de sept jours, par exemple 1–7 jours = 1× le tarif hebdomadaire, 8–14 jours = 2× le tarif hebdomadaire, etc.
- **Logique de « semaine entamée » :** si toute semaine partielle doit être facturée comme une semaine complète, **créer** un tableau des prix commençant à un minimum de 7 jours, avec des paliers de 7 jours.

Nouvelle grille tarifaire non appliquée aux commandes existantes

Lorsqu'une grille tarifaire est affectée à un client ou mise à jour, la modification ne s'applique qu'aux commandes créées ensuite. Les commandes existantes conservent la grille tarifaire en vigueur au moment de leur création.

Solution de contournement : pour les commandes existantes qui doivent refléter la nouvelle tarification, **mettre à jour manuellement** le prix de chaque commande concernée, ou **créer de nouvelles commandes** afin que la bonne grille tarifaire s'applique automatiquement.

Client absent de la liste déroulante de liaison à la grille tarifaire

Un client peut ne pas apparaître lors de sa liaison à une grille tarifaire pour l'une des raisons suivantes :

- **Devise ou service de transport non concordant :** la devise du client doit correspondre à celle de la grille tarifaire. **Créer** une nouvelle grille tarifaire dans la devise requise, ou **dupliquer** la grille tarifaire existante et la configurer dans la bonne devise.
- **Toggle « Utiliser la grille tarifaire pour tous les clients » activé :** lorsque ce toggle est activé, la grille tarifaire sert de valeur par défaut pour tout le transport et n'accepte pas de liaison avec des clients individuels. **Affecter** plutôt la

grille tarifaire depuis la page du client, ou **dupliquer** la grille tarifaire avec ce toggle désactivé.
- **Dates de validité qui se chevauchent :** un client ne peut pas être lié à deux grilles tarifaires dont les dates de validité se chevauchent pour le même service. **Vérifier** que le client n'est pas déjà lié à une grille tarifaire en conflit et ajuster les dates de validité en conséquence.

Intégrations réseau

Impossible de retirer une ressource Palletforce (export) d'une commande expédiée

Une fois qu'une commande est dispatchée vers Palletforce et verrouillée dans son système, la ressource ne peut plus être retirée depuis Qargo si un code de suivi existe et que la date du manifeste est dépassée, ou si l'expédition est verrouillée au dépôt.

Solution de contournement :

- Si l'expédition a été **annulée dans le portail Palletforce**, rappeler ou actualiser le dispatch dans Qargo. Qargo vérifie le statut et retire automatiquement l'affectation de la ressource Palletforce. La commande peut ensuite être affectée à un chauffeur de l'entreprise.
- Si l'expédition est **toujours active ou acceptée en aval**, ajouter un chauffeur et un véhicule comme **ressource supplémentaire** sur la commande et dispatcher vers ce chauffeur. Les opérations peuvent ainsi se poursuivre sans retirer la ressource Palletforce.

Impossible de retirer une ressource Pall-Ex / Fortec (export) d'une commande expédiée

La même contrainte s'applique aux commandes dispatchées vers Pall-Ex et Fortec.

Solution de contournement :

- Si l'expédition a été **annulée dans Nexus/Pallex**, rappeler ou actualiser le dispatch dans Qargo. L'affectation de la ressource est alors retirée automatiquement.
- Si l'expédition est **toujours active**, **ajouter** un chauffeur et un véhicule comme ressource supplémentaire et dispatcher vers ce chauffeur pour poursuivre les opérations.

Connexion et accès

Impossible de se connecter à l'application mobile Qargo

Si un chauffeur reçoit un message d'erreur l'invitant à contacter l'assistance, ou si le bouton **Réinitialiser le mot de passe** est absent du profil de la ressource :

Solution de contournement : bouton Réinitialiser le mot de passe absent

1. **Retirer** l'adresse e-mail du profil de la ressource.
2. **Désactiver Accès mobile** et **enregistrer**.
3. **Réactiver Accès mobile**, **ajouter à nouveau** l'adresse e-mail et **enregistrer** de nouveau.
4. Le bouton **Réinitialiser le mot de passe** devrait maintenant être disponible. **Cliquer** dessus pour envoyer un nouveau lien de connexion.

Solution de contournement : session bloquée ou erreur de connexion générale

1. **Fermer complètement** puis rouvrir le navigateur ou l'application mobile.
2. **Ouvrir** `http://app.qargo.com/logout` pour effacer toute session bloquée, puis se reconnecter.

💬 **Le problème persiste ?** Si une solution de contournement de cet article ne résout pas le problème, contacter l'assistance Qargo en indiquant le ou les numéros de référence des commandes, en joignant les captures d'écran utiles et en décrivant les étapes déjà effectuées.