FAQ - Comment résoudre les erreurs et affecter des commandes ou des palettes à une tournée avec la fonction Free Scan du module de cross-docking de Qargo ?

Le module de cross-docking propose une fonction Free Scan pour affecter efficacement des commandes ou des palettes à des tournées. Cet article présente le système de validation des scans, sa configuration, son utilisation et la résolution des problèmes courants.

Mis à jour 3 juillet 2026

Qu'est-ce que la validation des scans ?

La validation des scans est un système configurable qui détermine précisément quelles palettes peuvent être scannées sur une tournée dans l'application mobile de cross-docking, en fonction du **groupe de planification** et du **statut de la commande** de la palette. Elle remplace l'ancien toggle activé/désactivé *Scan sur tournée* par cinq niveaux de permissivité.

Pourquoi utiliser la validation ?

Sans validation, une palette destinée à une mauvaise destination pouvait tout de même être scannée sur une tournée. Le scanner affichait un avertissement, mais l'opérateur pouvait passer outre, au risque d'envoyer la marchandise au mauvais endroit. La validation **bloque purement et simplement les scans non conformes** avec un message d'erreur clair sur l'appareil, de sorte que seules les bonnes palettes sont chargées.

Terminologie

Terme	Définition
Scan vers tournée	Flux mobile dans lequel une palette est scannée pour être affectée à une tournée existante.
Flux de chargement	Flux mobile dans lequel une feuille de tournée est scannée et les palettes sont chargées dans le véhicule.
Groupe de planification	Regroupement servant à organiser les commandes et les tournées. La validation peut exiger qu'une palette et une tournée appartiennent au même groupe de planification.
Statut de la commande	Indique si le tronçon de la palette est *planifié* ou *non planifié*. Il sert à déterminer si un scan est autorisé.
Fonctionnalité Scan sur tournée	Paramètre de configuration qui définit le niveau de validation pour les deux flux.

Les cinq niveaux de validation

Les administrateurs choisissent l'un des cinq niveaux pour le paramètre *Fonctionnalité Scan sur tournée*.
Chaque niveau est **plus large que le précédent** ; il suffit donc d'en choisir un seul :

1. **Désactivé** : les deux flux sont désactivés ; rien ne peut être scanné vers une tournée.
2. **Uniquement les commandes non planifiées du même groupe de planification** : le niveau actif le plus strict ; seules les palettes non planifiées appartenant au groupe de planification de la tournée peuvent être scannées.
3. **Commandes non planifiées (tout groupe de planification)** : accepte également les palettes non planifiées d'un autre groupe de planification.
4. **Commandes planifiées et non planifiées du même groupe de planification** : accepte également les palettes déjà planifiées lorsque la tournée d'origine et la tournée cible partagent un groupe de planification. Ce niveau permet de déplacer une palette d'une tournée à une autre.

5. **Toutes les commandes planifiées et non planifiées** : le niveau le plus large ; n'importe quelle palette peut être scannée, quels que soient son statut ou son groupe de planification.

Ce que chaque niveau autorise

Niveau	Le scan vers tournée autorise	Le scan vers tournée bloque
Désactivé	Rien (les deux flux sont désactivés)	Tout
Uniquement les commandes non planifiées du même groupe de planification	Les palettes non planifiées du groupe de planification de la tournée	Tout le reste
Commandes non planifiées (tout groupe de planification)	Toute palette non planifiée, quel que soit le groupe de planification	Toutes les palettes planifiées
Commandes planifiées et non planifiées du même groupe de planification	Toute palette (planifiée ou non planifiée) appartenant au groupe de planification de la tournée	Les palettes dont la commande appartient à un autre groupe de planification
Toutes les commandes planifiées et non planifiées	Tout	Rien

Les tenants existants conservent leur comportement actuel : *Uniquement pour les tronçons non planifiés* devient *Uniquement les commandes non planifiées du même groupe de planification*, et *Désactivé* reste *Désactivé*.
💬 **Contacter l'assistance Qargo si ce paramètre doit être modifié.**

Prérequis

Avant d'utiliser Free Scan, vérifier les points suivants :

Application mobile et configuration

- Une version à jour de l'application mobile prenant en charge les flux *Scan vers tournée* et *Chargement*.
- Le module de cross-docking doit être utilisé, avec le scan des palettes configuré.
- Le *Mode de validation des scans* est configuré dans **Configuration > Intégrations > Application mobile / Portail sous-traitant > Configuration cross-docking mobile**.

💬 Contacter l'assistance Qargo pour modifier ce paramètre.

Exigences relatives à la commande

- Le statut de la commande doit être **« À planifier »**.
- Un tronçon de dépôt doit exister pour l'emplacement de dépôt concerné.

Exigences relatives à la tournée

- La tournée doit avoir le statut **Planifié**.
- La tournée doit inclure le bon arrêt de dépôt dans son itinéraire.

Configuration de l'arrêt de dépôt

Un arrêt de dépôt est indispensable pour que la fonction Free Scan associe un tronçon de commande à une tournée :

1. Ouvrir la commande et accéder à la section **Exécution**.

2. Insérer un arrêt intermédiaire entre les points d'enlèvement et de livraison.
3. Marquer cet arrêt comme **Arrêt de dépôt** pour le dépôt concerné.

Utilisation : flux Scan vers tournée

Le flux *Scan vers tournée* permet d'affecter une palette à une tournée existante directement depuis l'application mobile :

1. Ouvrir l'option **Scan vers tournée** dans l'application de cross-docking.
2. Sélectionner le groupe de planification. Une liste s'ouvre et affiche les tronçons non planifiés (niveaux 1–3) ou les tronçons planifiés et non planifiés (niveaux 4–5).
3. Scanner une palette de la liste.
4. Sélectionner la tournée lorsque l'application le demande. La validation s'exécute à ce moment-là, puis à chaque scan de palette suivant.
5. Consulter le résultat : une palette conforme est ajoutée ; une palette non conforme est bloquée avec un message d'erreur clair sur l'appareil.

Utilisation : flux de chargement

Le flux *Chargement* est utilisé lors du scan d'une feuille de tournée :

1. Scanner la feuille de tournée pour ouvrir la liste de chargement des palettes.
2. Scanner une palette qui ne figure pas sur la liste de chargement. Les mêmes règles de validation que pour le *Scan vers tournée* s'appliquent.
3. Consulter le résultat : la palette est acceptée si elle correspond au niveau configuré, ou bloquée avec un message d'erreur clair dans le cas contraire.

> 📚 Pour proposer à l'entrepôt une sélection de palettes facultatives, créer une deuxième tournée sur le même groupe de planification et y ajouter ces palettes. L'entrepôt peut ensuite scanner les palettes de cette tournée vers la tournée principale sans quitter le quai (niveau 4 ou supérieur requis).

Dépannage

Une palette est bloquée par une erreur lors du scan vers une tournée

Cause : la palette ne correspond pas au niveau de validation configuré (mauvais groupe de planification ou mauvais statut).
Solution : vérifier le niveau configuré pour la *Fonctionnalité Scan sur tournée* et s'assurer que le groupe de planification et le statut de la commande de la palette sont autorisés à ce niveau.

Les palettes planifiées ne peuvent pas être scannées

Cause : le niveau est défini sur *Commandes non planifiées* ou sur un niveau plus strict.
Solution : faire sélectionner par l'assistance Qargo un niveau incluant les palettes planifiées (niveau 4 ou supérieur).

Une palette ne peut pas être déplacée d'une tournée à une autre

Cause : le niveau n'autorise pas les palettes planifiées, ou les tournées ne partagent pas de groupe de planification.
Solution : utiliser le niveau 4 ou supérieur et s'assurer que les deux tournées appartiennent au même groupe de planification.

Rien ne peut être scanné vers une tournée

Cause : le niveau est défini sur *Désactivé*.
Solution : faire sélectionner un niveau actif par l'assistance Qargo.

Le niveau de validation ne peut pas être modifié dans Configuration

Cause : le paramètre est géré par l'assistance Qargo.
Solution : contacter l'assistance Qargo pour modifier le niveau de la *Fonctionnalité Scan sur tournée*.

L'erreur « Impossible de trouver un tronçon encore à planifier » apparaît

Cause : le système ne parvient pas à identifier correctement un tronçon de commande éligible à affecter à une tournée.
Raisons fréquentes :

- Plusieurs tronçons éligibles existent, ou le rôle du dépôt est défini sur **NONE**, ce qui empêche le système de déterminer le bon statut de scan.
- La tournée n'est pas encore planifiée, n'existe pas ou n'inclut pas l'arrêt de dépôt concerné.
- L'emplacement de dépôt n'a pas été sélectionné, ou aucun tronçon de dépôt valide n'existe pour la commande au dépôt.

Solution : vérifier les points suivants :

1. Le tronçon de commande à charger a le statut **« À planifier »** et dispose d'un tronçon de dépôt valide créé pour l'emplacement de dépôt.
2. La tournée a le statut **Planifié** et inclut l'arrêt de dépôt concerné dans son itinéraire.
3. Le rôle du dépôt est correctement défini pour que le système puisse déterminer le statut de scan.

Si ces conditions sont remplies, le système devrait affecter la commande ou la palette à la tournée souhaitée.

Limites

- La validation porte uniquement sur le groupe de planification et le statut de la commande. Aucun contrôle du poids, de la capacité, de l'ADR, de la douane ou des anomalies n'est effectué.
- Il n'existe aucune validation basée sur l'emplacement (dépôt, destination ou hub).
- Le niveau de validation s'applique à tous les groupes de planification ; il ne peut pas être activé ou désactivé par groupe de planification.
- Le même niveau régit les flux *Scan vers tournée* et *Chargement*. Il n'est pas possible de le remplacer flux par flux ; *Désactivé* est le seul moyen de désactiver la fonctionnalité.
- Les messages d'erreur sont génériques par code de statut et ne sont pas propres à chaque commande.