Commandes – CMR neutre : masquer les emplacements d'enlèvement et de livraison – quoi, pourquoi et comment

Un CMR neutre est un document CMR pré-rempli dans lequel l'emplacement d'enlèvement ou de livraison est remplacé par l'adresse de facturation du client, ce qui masque l'emplacement réel au destinataire de ce document. Activer le champ de commande supplémentaire pour générer le bon modèle.

Mis à jour 8 avril 2026

Résumé

Qu'est-ce qu'un CMR neutre ?

Un CMR neutre est un document CMR pré-rempli dans lequel l'emplacement d'enlèvement ou l'emplacement de livraison est remplacé par l'adresse de facturation du client. L'emplacement réel est ainsi masqué au destinataire de ce document.

Pourquoi l'utiliser ?

Les entreprises de transport font parfois appel à des sous-traitants pour réaliser une partie du transport. Dans ce cas, le sous-traitant ne doit pas connaître l'emplacement réel d'enlèvement ou de livraison, par exemple pour protéger une relation commerciale ou fournisseur. Le CMR neutre permet de générer des documents de transport conformes sans exposer de données de localisation sensibles.

Comment cela fonctionne-t-il ?

Le champ ***CMR neutre*** s'active dans **Configuration > Champs supplémentaires > Commande**, ce qui ajoute une liste déroulante à chaque commande.

- Lors de la création ou de la modification d'une commande, l'emplacement à masquer est sélectionné.
- Lorsqu'un CMR pré-rempli est généré pour cette commande, l'emplacement sélectionné est automatiquement remplacé par l'adresse de facturation du client.
- Deux CMR distincts sont généralement générés : l'un pour le tronçon allant de l'emplacement d'enlèvement réel au point masqué, l'autre du point masqué jusqu'à l'emplacement de livraison réel.

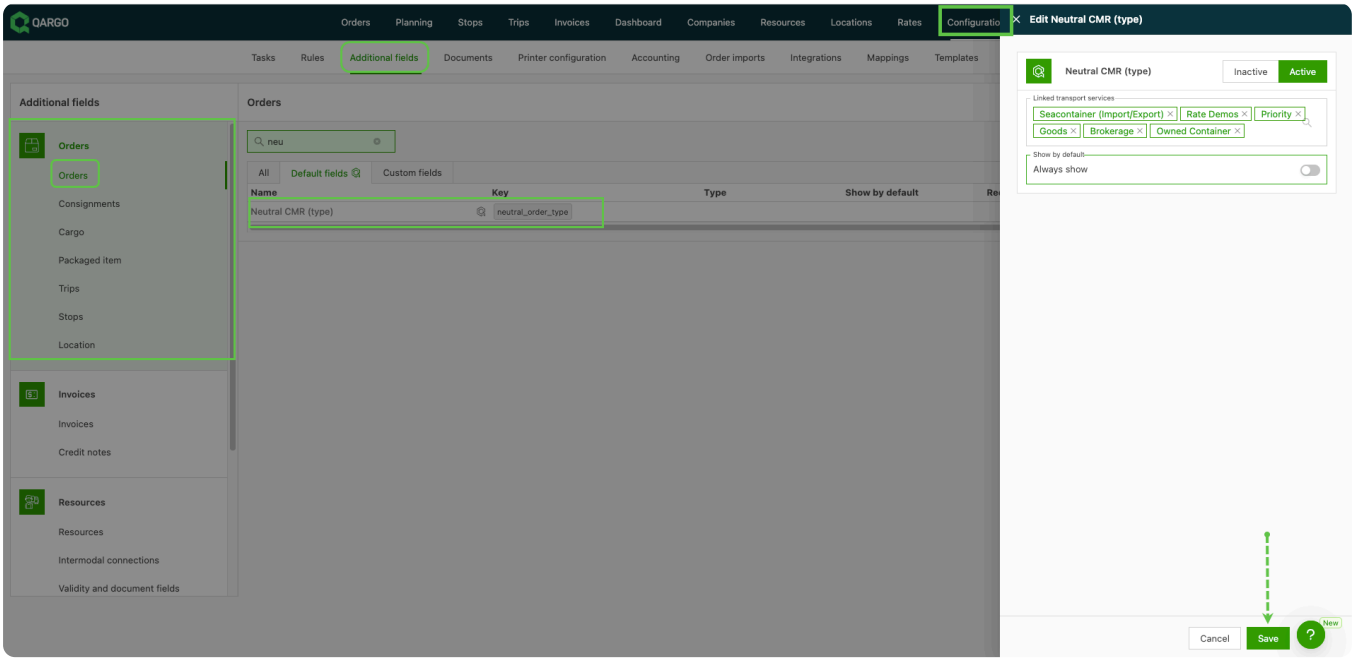
Terminologie

Terme	Définition
CMR neutre	Document CMR dans lequel l'emplacement d'enlèvement ou de livraison a été remplacé par l'adresse de facturation du client afin de le masquer au destinataire du document.
CMR	Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route. Lettre de voiture standard utilisée en Europe pour le transport routier.
Masquer l'emplacement d'enlèvement	Option du CMR neutre qui masque l'adresse d'enlèvement réelle et la remplace par l'adresse de facturation du client sur le CMR généré.
Masquer l'emplacement de livraison	Option du CMR neutre qui masque l'adresse de livraison réelle et la remplace par l'adresse de facturation du client sur le CMR généré.
Adresse de facturation du client	Adresse de facturation liée à la fiche client dans Qargo. Cette adresse s'affiche à la place de l'emplacement masqué sur le CMR.
Champs supplémentaires	Section de configuration de Qargo dans laquelle des champs facultatifs au niveau de la commande (comme le CMR neutre) peuvent être activés ou désactivés.

Configuration

Pour que l'option CMR neutre apparaisse sur les commandes, le champ doit d'abord être activé dans le module de configuration.

1. **Naviguer** vers **Configuration > Champs supplémentaires > Commande**.
2. **Repérer** le champ ***CMR neutre*** dans la liste des champs de commande disponibles.
3. **Activer** le champ à l'aide du toggle.
4. **Enregistrer** la configuration.



- Une fois le champ activé, une **liste déroulante CMR neutre** apparaît sur tous les formulaires de création et de modification de commande.

Utiliser le CMR neutre sur une commande

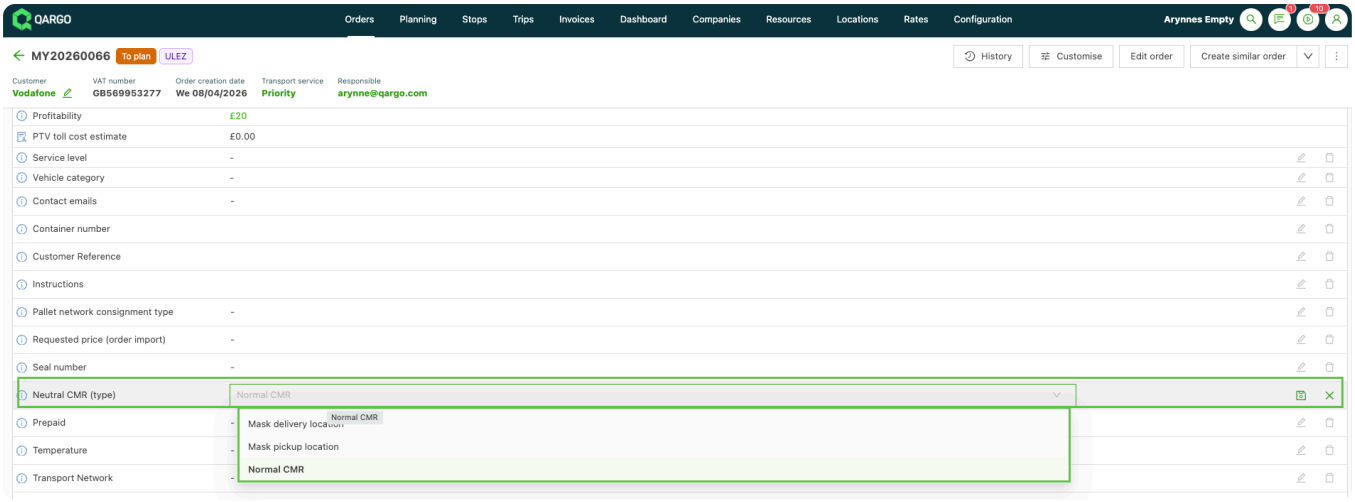
Définir le type de CMR neutre

Lors de la création ou de la modification d'une commande, la **liste déroulante CMR neutre** est visible dans les détails de la commande.

1. **Ouvrir** la commande à créer ou à modifier.
2. **Repérer** la liste déroulante ***CMR neutre***.
3. **Sélectionner** l'option appropriée :

- ***Aucun CMR neutre*** : aucun masquage d'emplacement n'est appliqué ; le CMR affiche les adresses d'enlèvement et de livraison réelles.
- ***Masquer l'emplacement d'enlèvement*** : l'adresse d'enlèvement réelle est remplacée par l'adresse de facturation du client sur le CMR généré.
- ***Masquer l'emplacement de livraison*** : l'adresse de livraison réelle est remplacée par l'adresse de facturation du client sur le CMR généré.

4. **Enregistrer** la commande.



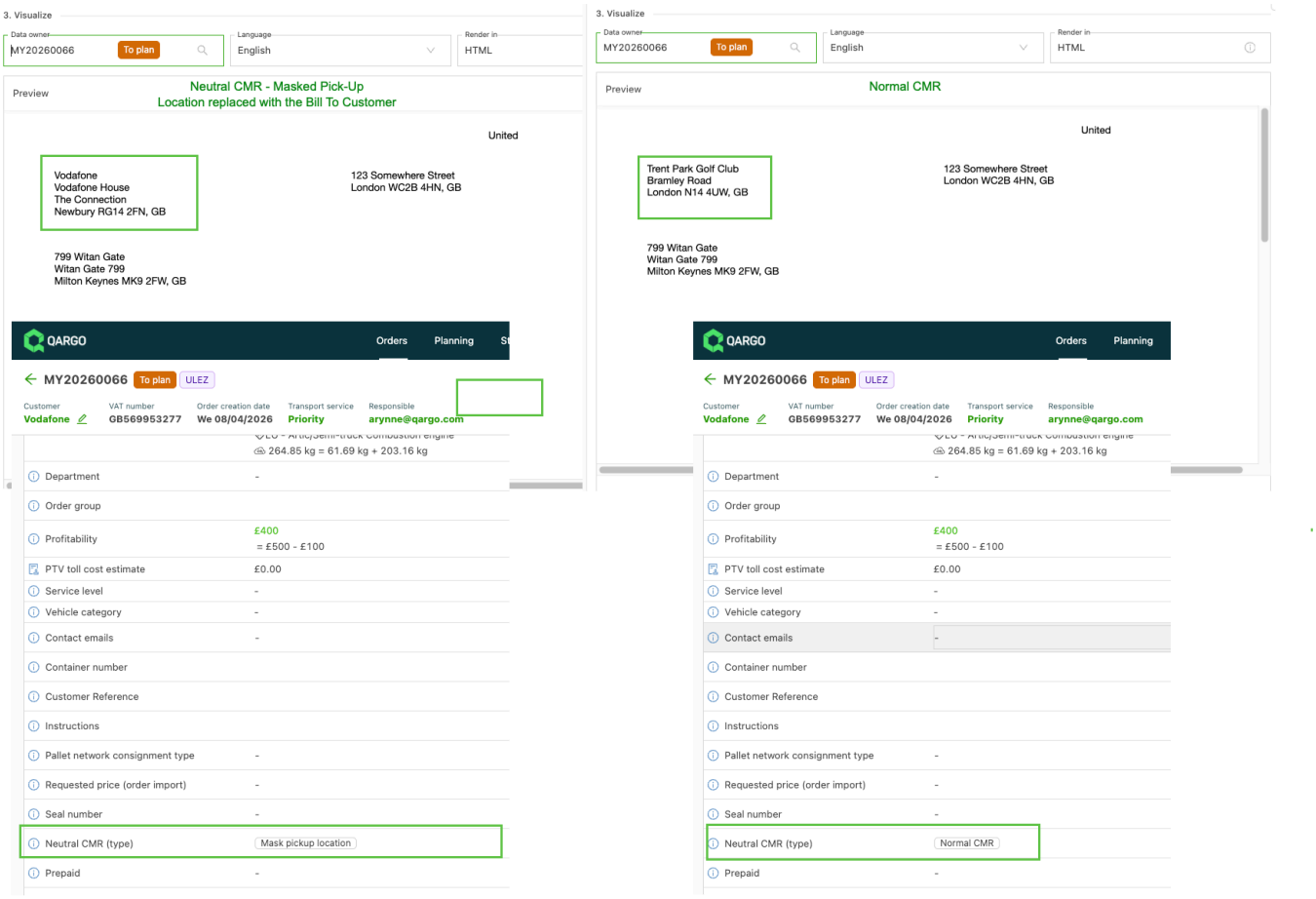
Générer les deux documents CMR

Lorsqu'un type de CMR neutre est défini, deux documents CMR distincts doivent être générés pour le transport :

1. CMR 1 : de l'emplacement d'enlèvement réel jusqu'à un point de remise neutre (masqué).
2. CMR 2 : du point de remise neutre jusqu'à l'emplacement de livraison réel.

Ainsi, le sous-traitant qui prend en charge un tronçon du transport n'a accès qu'aux adresses utiles pour son segment, sans voir l'itinéraire complet de l'origine à la destination.

Générer les documents CMR pré-remplis depuis la section **Documents** de la page de la commande ou de la tournée, comme pour un CMR standard.



📚 L'adresse qui remplace l'emplacement masqué est toujours l'***adresse de facturation du client*** telle que configurée sur la fiche client dans Qargo. Pour le moment, cette adresse ne peut pas être personnalisée par commande.

Dépannage

Problème	Solution
La liste déroulante ***CMR neutre*** n'apparaît pas sur les commandes	Vérifier que le champ ***CMR neutre*** a bien été activé dans ***Configuration > Champs supplémentaires > Commande***. Les modifications prennent effet immédiatement après l'enregistrement.
Le CMR généré affiche toujours l'adresse réelle alors qu'un type de CMR neutre a été défini	Vérifier que le type de CMR a bien été enregistré sur la commande avant la génération du document. Si le document a été généré avant la définition du type, générer à nouveau le CMR.
L'adresse masquée affichée est incorrecte	L'adresse affichée est l'adresse de facturation du client issue de la fiche client. Mettre à jour l'adresse de facturation sur la page du client si nécessaire, puis générer à nouveau le CMR.
Il est difficile de savoir quel emplacement masque chacun des deux CMR générés	Les deux documents ont le même format de nom de fichier. Consulter le contenu de chacun pour identifier le tronçon qu'il couvre.
L'option CMR neutre doit être définie individuellement sur chaque commande	C'est le fonctionnement actuel : le paramètre s'applique uniquement au niveau de la commande. La définition d'une valeur par défaut par client est une demande d'évolution connue, qui n'est pas encore disponible.