Planification – Calcul des ETA dans Qargo : quoi, pourquoi et comment

Qargo propose 2 méthodes pour recalculer les ETA des tournées en cours, à partir des événements jalons (arrêts terminés) ou de la position GPS en temps réel du chauffeur. Les heures des arrêts restent ainsi exactes sur le tableau de planification tout au long de la tournée.

Mis à jour 4 novembre 2026

Résumé

Qu'est-ce que l'ETA dans Qargo ?

- Dans Qargo, l'ETA (heure d'arrivée estimée) correspond à l'**heure de début estimée de chaque arrêt** d'une tournée.
- C'est la valeur affichée sur le tableau de planification pour chaque arrêt, et celle envoyée aux systèmes externes et aux portails le cas échéant.

Pourquoi est-ce important ?

- Des ETA exactes aident les exploitants à repérer les retards au plus tôt, à gérer les dépôts de réception et à tenir les clients informés.
- La manière dont les ETA se mettent à jour, et leur fréquence, dépendent de la méthode active pour la tournée.

Quelles sont les deux méthodes ?

- **Mise à jour par jalons (classique) :** les ETA se mettent à jour lorsque le chauffeur termine un arrêt ou en repart. Entre les arrêts, les heures restent figées.
- **Recalcul automatique en cours de route :** les ETA se mettent à jour en continu pendant le parcours, à partir de la position GPS en temps réel du chauffeur.

Cas d'usage

- Les transporteurs longue distance qui roulent de nuit doivent savoir si un chauffeur arrivera à temps pour une plage horaire de livraison le matin, sans appeler le chauffeur ni attendre la fin d'un arrêt. Les mises à jour automatiques de l'ETA donnent aux exploitants une vue en temps réel de la tournée pendant toute la nuit.
- Les équipes opérations qui gèrent des expéditions internationales avec des tronçons de 6 à 8 heures voient les heures d'arrêt mises à jour sur le tableau de planification au fil de la tournée. Elles peuvent ainsi prévenir les dépôts de réception de tout retard de manière proactive.
- Les exploitants qui supervisent des flottes à fort volume doivent repérer tôt les tournées en retard pour replanifier les enlèvements ou prévenir les clients, plutôt que d'être pris au dépourvu par l'arrivée tardive d'un chauffeur.

Terminologie

Terme	Définition
ETA	Heure d'arrivée estimée (Estimated Time of Arrival). Dans Qargo, il s'agit de l'heure de début estimée de chaque arrêt
Mise à jour par jalons	Méthode de calcul de l'ETA dans laquelle les heures d'arrêt ne se mettent à jour que lorsqu'un chauffeur termine un arrêt ou en repart
Recalcul en cours de route	Méthode de calcul de l'ETA dans laquelle les heures d'arrêt se mettent à jour en continu pendant le parcours, à partir des données GPS en temps réel
FMS	Système de gestion de flotte (Fleet Management System) : plateforme télématique externe (par ex. Samsara, Transics, Webfleet) qui envoie la position GPS du chauffeur à Qargo
Arrêt ancré	Arrêt dont l'horodatage est fixe ou épinglé, utilisé pour planifier un itinéraire à rebours à partir d'une heure d'arrivée définie
Plage horaire	Période d'arrivée définie sur un arrêt, avec une heure au plus tôt et une heure au plus tard
Tableau de planification	Écran principal de Qargo où les exploitants gèrent les tournées, les ressources et les heures d'arrêt
Événements d'exécution	Historique des événements enregistrés d'une tournée, comme les arrivées et départs aux arrêts, les événements de géofençage et les recalculs de l'ETA. S'ouvre depuis l'icône d'horloge de la ligne **Événements**.
Dernière mise à jour du suivi	Temps écoulé depuis la réception de la dernière mise à jour de position pour les ressources d'une tournée.

Méthode 1 : mises à jour de l'ETA par jalons

Il s'agit du comportement classique de l'ETA dans Qargo, et du comportement par défaut lorsque le recalcul automatique en cours de route n'est pas actif.
Avec cette méthode, les ETA des arrêts **ne se mettent à jour que lorsqu'un chauffeur termine un arrêt ou en repart.** Entre les arrêts, pendant que le chauffeur roule, les heures d'arrêt restent figées à leur dernière valeur calculée. Le tableau de planification n'affiche aucune mise à jour avant le prochain événement d'arrêt.

Concrètement

Lorsqu'un chauffeur quitte l'arrêt 1, Qargo recalcule et met à jour les ETA à partir de l'arrêt 2. Si le chauffeur se retrouve ensuite dans les embouteillages ou met plus de temps que prévu pour atteindre l'arrêt 2, les heures des arrêts suivants ne se mettent pas à jour avant que l'arrêt 2 soit terminé ou que le chauffeur en reparte.
Les exploitants peuvent donc constater : « *le chauffeur est visiblement en retard, mais les ETA du tableau ne bougent pas.* » ***C'est le comportement attendu de la mise à jour par jalons : les ETA sont exactes à la date du dernier événement d'arrêt, et non à l'instant présent.***

📚 La mise à jour par jalons s'applique par défaut aux tournées pour lesquelles la fonctionnalité de recalcul automatique en cours de route n'a pas été activée.

Méthode 2 : recalcul automatique de l'ETA en cours de route

Cette méthode met à jour l'ETA en continu pendant le parcours, à partir de la position GPS en temps réel du chauffeur. Au lieu d'attendre un événement d'arrêt, Qargo recalcule régulièrement l'ETA du prochain arrêt pendant que le chauffeur est sur la route. Les heures mises à jour s'affichent sur le tableau de planification quasiment en temps réel.

📚 Cette fonctionnalité est particulièrement utile pour les expéditions longue distance, avec parfois plus de 6 à 8 heures de conduite entre deux arrêts. Avec la mise à jour par jalons, une tournée en retard resterait invisible sur le tableau de planification jusqu'à l'arrivée du chauffeur.

Fonctionnement

Pendant qu'un chauffeur roule, Qargo utilise les positions GPS reçues, de l'application mobile Qargo ou d'une intégration FMS connectée, pour recalculer régulièrement l'ETA jusqu'au prochain arrêt. Une fois la nouvelle ETA calculée, tous les horodatages des arrêts suivants de la tournée sont avancés ou retardés du même écart. Le planning complet reste aligné sans aucune intervention manuelle.

📚 Le ***recalcul en cours de route*** calcule l'heure d'arrivée du **prochain arrêt uniquement**. Tous les arrêts restants sont décalés du même écart, sans être recalculés un par un.

Fréquence de recalcul

La fréquence des mises à jour s'adapte selon la distance qui sépare le chauffeur du prochain arrêt :

Temps restant avant le prochain arrêt	L'ETA se met à jour au maximum toutes les
Moins de 15 minutes	5 minutes
De 15 minutes à 1 heure	10 minutes
De 1 à 2 heures	30 minutes
De 2 à 4 heures	1 heure
Plus de 4 heures	2 heures

Ce fonctionnement par paliers garantit des ETA exactes quand cela compte le plus, sans recalculs inutiles sur les très longs tronçons.

Les mises à jour de position reçues avant la fin du délai d'attente sont ignorées. L'ETA se met à jour avec la première position reçue après ce délai.

Ajustement de la durée sur place

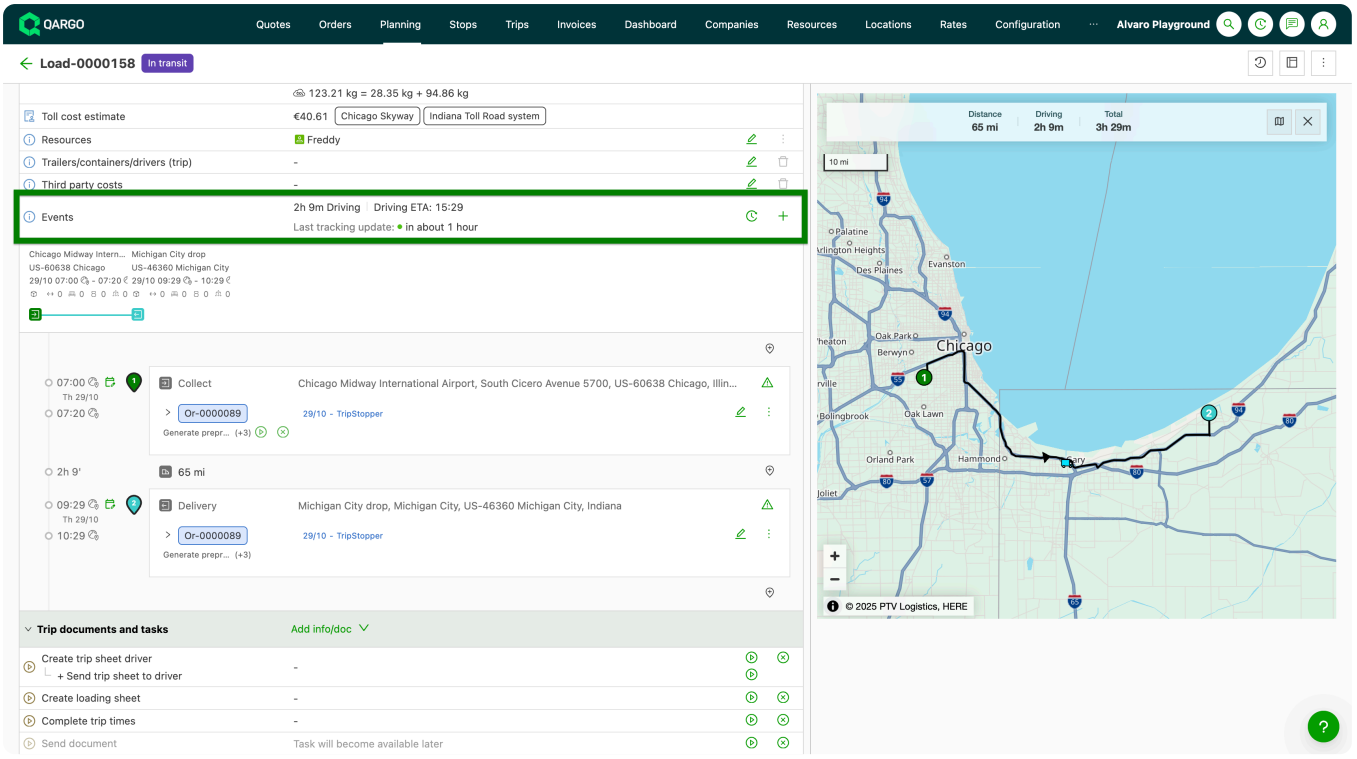
Lorsqu'un chauffeur reste plus longtemps que prévu à un arrêt, Qargo détecte cette durée prolongée sur place et décale automatiquement tous les horodatages des arrêts suivants d'autant. Un retard à un arrêt se répercute immédiatement sur tous les arrêts restants de la tournée, sans ajustement manuel.

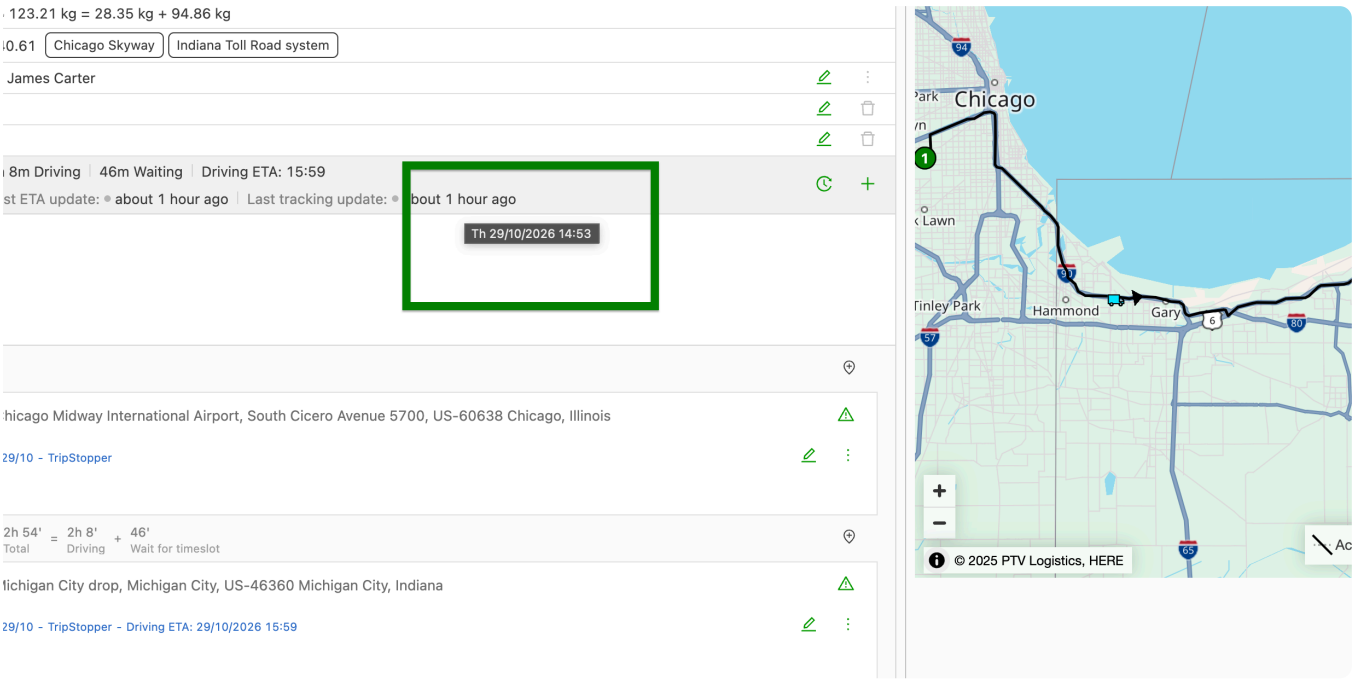
Suivi et mises à jour de l'ETA d'une tournée : vérifier la dernière mise à jour

La section **Exécution** d'une tournée indique quand la dernière mise à jour de position et le dernier recalcul de l'ETA ont été reçus. La fenêtre **Événements d'exécution** liste les événements enregistrés de la tournée à côté de la carte de la tournée.

Dernière mise à jour du suivi et de l'ETA : vérifier sur une tournée

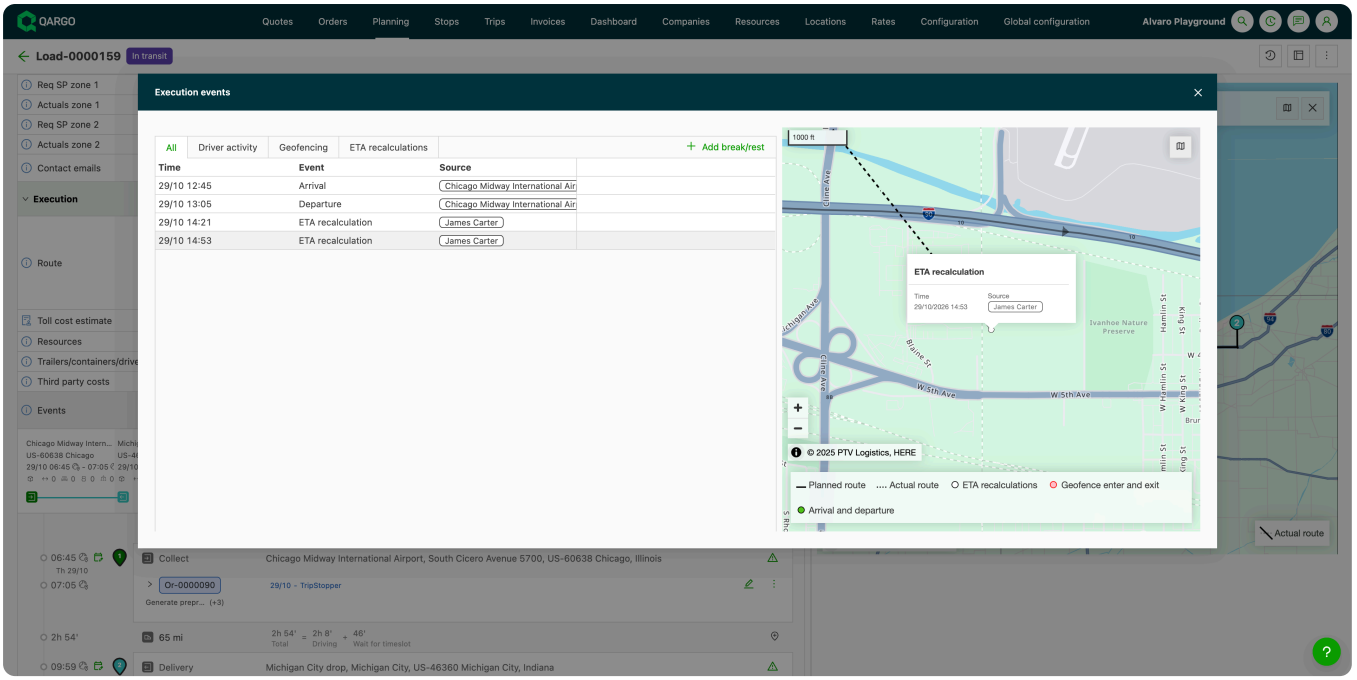
1. **Ouvrir** la tournée depuis **Tournées > Tournées**.
2. **Repérer** la ligne **Événements** dans la section **Exécution**, juste sous **Informations générales**.
3. **Vérifier Dernière mise à jour de l'ETA** et **Dernière mise à jour du suivi**. Chacune indique depuis combien de temps la mise à jour a été reçue, par exemple « il y a 5 min ».
4. **Survoler** une heure pour afficher la date et l'heure exactes.





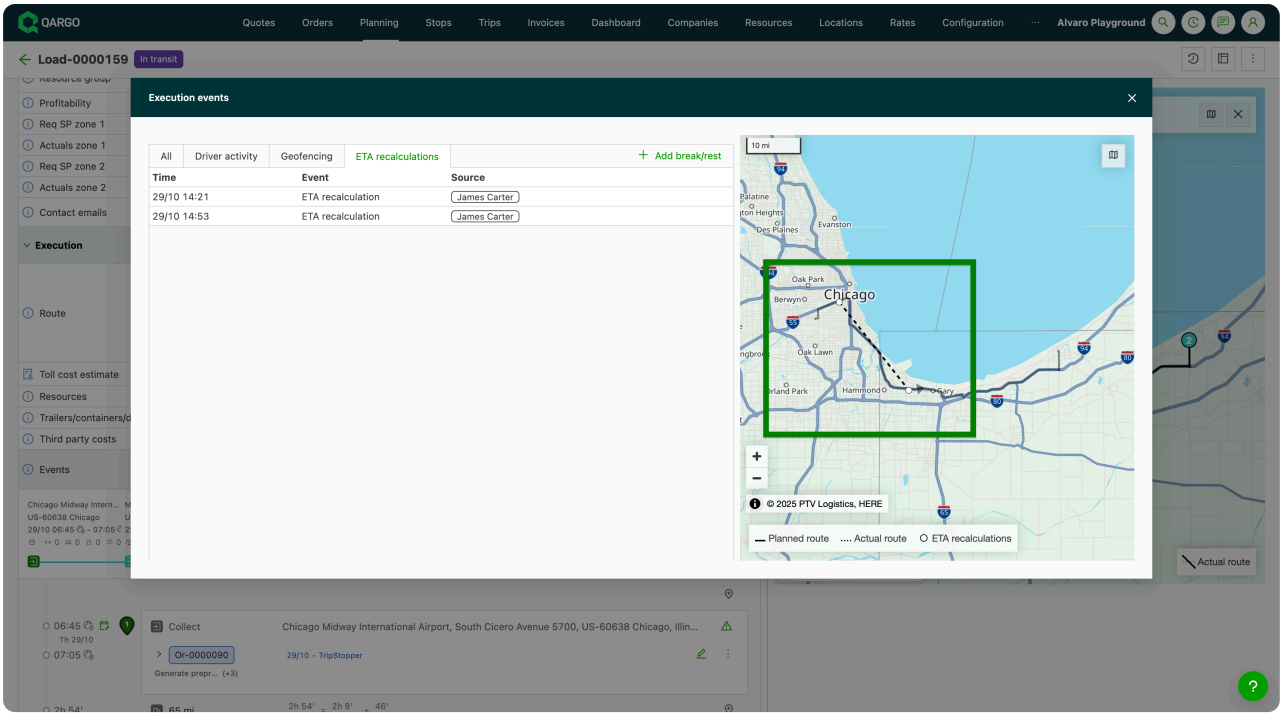
Événements d'exécution : consulter l'historique d'une tournée

1. **Cliquer** sur l'icône d'horloge de la ligne **Événements**. La fenêtre **Événements d'exécution** s'ouvre sur l'onglet **Activité du chauffeur**.
2. **Sélectionner** un onglet : **Tout**, **Activité du chauffeur**, **Géofençage** ou **Recalculs de l'ETA**. Les lignes **Arrivée** et **Départ** de chaque arrêt se trouvent dans l'onglet **Activité du chauffeur**.
3. **Cliquer** sur une ligne. La carte à côté du tableau zoome sur le lieu de l'événement.



Ligne Événements, événements d'exécution et carte de la tournée : ce qui s'affiche

- **Point de couleur :** à côté de **Dernière mise à jour de l'ETA** et **Dernière mise à jour du suivi** sur la ligne **Événements**. Il indique l'ancienneté de la mise à jour. Vert : moins de 15 minutes. Orange : de 15 minutes à 1 heure. Gris : plus d'1 heure, ou aucune mise à jour pour l'instant. L'heure à côté du point indique la même chose en toutes lettres, par exemple « il y a 5 min ».
- **Colonnes :** chaque onglet affiche **Heure**, **Événement** et **Source**, du plus ancien au plus récent.
- **Source :** l'intégration, le chauffeur ou le véhicule qui a envoyé l'événement. Pour **Arrivée** et **Départ**, elle indique l'emplacement de l'arrêt.
- **Arrivée et départ :** les heures réelles de début et de fin de chaque arrêt.
- **Filtres :** filtrer **Heure** par plage de dates, et **Événement** et **Source** par valeur. Le tableau ne peut être ni trié ni exporté.
- **Itinéraire réel :** cliquer sur **Itinéraire réel** dans le coin inférieur droit de la carte de la tournée pour afficher une ligne en pointillés passant par les mises à jour de l'ETA. Au moins 2 mises à jour de l'ETA sont nécessaires pour afficher la ligne. Cette option est désactivée par défaut et nécessite le calcul d'ETA PTV.



Cette vidéo explique le fonctionnement du recalcul de l'ETA et sa configuration :

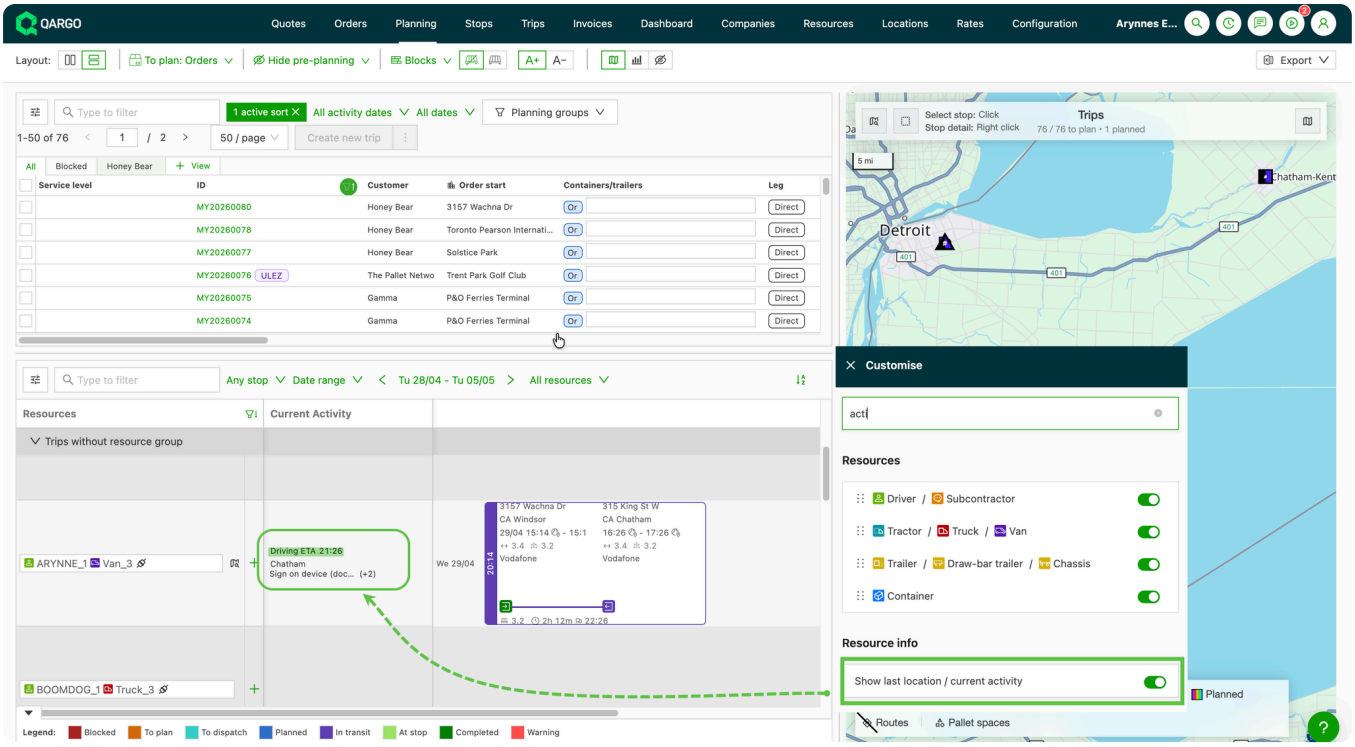
▶ https://watchclueso.com/embed/o49encb2455hxaja

Autres statuts

Chacun des statuts ci-dessous met l'ETA en pause. Le motif s'affiche sur la ligne **Itinéraire** de la tournée sous la forme **ETA : motif**, lorsque la tournée est en cours et que le calcul d'ETA PTV est activé.

Statut sur la ligne Itinéraire	Nécessite une attention (affiché en orange)
Le chauffeur est sur le lieu de l'arrêt	Non
Le chauffeur est proche du prochain arrêt	Non
Le chauffeur a dépassé l'arrêt sans le terminer	Oui
Le chauffeur est sur un tronçon intermodal (ferry/train)	Oui
Les arrêts sont exécutés dans le désordre	Oui
Le chauffeur est proche de l'arrêt depuis trop longtemps	Oui
Le tronçon de conduite a duré bien plus longtemps que prévu	Oui
L'itinéraire de navigation a expiré	Oui
Limite de requêtes de calcul atteinte	Oui

📚 Lorsque la colonne d'activité en cours est activée dans la planification, les détails de l'ETA s'affichent dans cette colonne.



Plages horaires et arrêts ancrés

Lorsqu'une tournée comporte des plages horaires ou des arrêts ancrés, la méthode de recalcul en cours de route les traite comme suit :

Plages horaires

Une plage horaire définit l'heure d'arrivée acceptable au plus tôt et au plus tard pour un arrêt.

- **Si l'ETA recalculée se situe dans la plage horaire :** l'ETA se met à jour normalement dans la plage.
- **Si l'ETA recalculée est antérieure à l'ouverture de la plage :** l'ETA est repoussée à l'heure d'ouverture de la plage. Le chauffeur n'apparaît pas comme arrivant avant la plage.
- **Si l'ETA recalculée est postérieure à la fermeture de la plage :** l'ETA conserve la valeur décalée (en retard) et affiche une arrivée tardive réaliste. Le système ne ramène pas artificiellement l'ETA à l'heure de fermeture de la plage.

📚 Les plages horaires empêchent les ETA d'afficher une arrivée en avance, mais elles ne masquent pas les retards.

Arrêts ancrés

Un arrêt ancré est un arrêt dont l'horodatage est fixe ou défini par l'utilisateur. Il est souvent utilisé pour planifier un itinéraire à rebours à partir d'une heure d'arrivée imposée.

- **Si le chauffeur arrive en avance :** l'ETA revient à l'heure ancrée.
- **Si le chauffeur est en retard :** l'ETA dépasse l'heure ancrée pour refléter l'arrivée tardive réaliste.

‼️ Un arrêt ancré ne maintient pas une tournée à l'heure une fois que l'exécution prend du retard. Si le chauffeur est en retard, l'ETA dépassera l'heure ancrée. Les ancrages sont un outil de planification ; ils n'empêchent pas l'ETA en temps réel d'afficher un retard.

Configuration et activation

Le recalcul automatique de l'ETA en cours de route nécessite les éléments suivants :

1. Activation de la fonctionnalité

Le recalcul automatique de l'ETA doit être activé.

- Accéder à **Configuration > Paramètres de l'organisation**
- Sélectionner **Planification et optimisation des itinéraires** dans les paramètres du tenant
- Désactiver le toggle **Inclure les temps de repos et de pause dans le calcul**



🧰 Les temps de repos doivent être désactivés pour que le calcul automatique de l'ETA puisse être activé.

- Activer le toggle **Utiliser le calcul d'ETA PTV** pour activer la fonctionnalité.

💬 Pour toute question, ou pour obtenir de l'aide afin d'activer le recalcul automatique de l'ETA, contacter le gestionnaire de compte Qargo.

2. Données de position GPS en temps réel

Le recalcul de l'ETA nécessite que Qargo reçoive en continu les positions GPS du chauffeur.
Ces positions peuvent provenir de :

- **L'application mobile Qargo** : aucune intégration FMS n'est nécessaire. L'application mobile Qargo suffit à elle seule, à condition que le partage de position soit activé sur l'appareil du chauffeur.
- **Une intégration FMS/télématique** : toute intégration FMS connectée qui envoie des positions GPS (par ex. Samsara, Transics, Webfleet) fonctionne également.

Les configurations reposant uniquement sur l'application mobile sont entièrement prises en charge ; aucun fournisseur télématique n'est nécessaire.

3. Calcul d'itinéraire PTV requis

Le recalcul s'appuie sur le moteur de calcul d'itinéraire de PTV. Un itinéraire valide doit avoir été calculé avec PTV pour la tournée avant que le recalcul en cours de route puisse s'exécuter.

Limites

Les limites suivantes s'appliquent à la fonctionnalité de recalcul automatique en cours de route :

- **Accès à l'application chauffeur Qargo par code PIN :** aucune donnée de suivi n'est envoyée lors de ces sessions. L'ETA automatique ne fonctionne donc pas si seule l'application chauffeur Qargo est utilisée.
- **Données de pause et de repos du FMS :** les informations sur les temps de pause et de repos provenant des intégrations FMS ne sont pas prises en compte dans le recalcul. Les pauses planifiées peuvent entraîner des écarts

d’ETA qui ne se reflètent pas dans les horodatages mis à jour.

- **Systèmes de visibilité externes :** les ETA mises à jour ne sont pas encore transmises aux portails clients ni aux intégrations de suivi externes.
- **Alertes de retard :** la version actuelle met à jour les horodatages, mais ne déclenche ni indicateur visuel ni notification lorsqu’une tournée est en retard sur le planning.
- **Prochain arrêt uniquement :** l’ETA est calculée individuellement pour le prochain arrêt uniquement. Tous les arrêts suivants sont décalés du même écart.

Dépannage

Problème	Cause probable	Points à vérifier
Les ETA ne bougent pas pendant le parcours	La mise à jour par jalons est active : c'est le comportement par défaut lorsque le recalcul en cours de route n'est pas activé	**Vérifier Planification et optimisation des itinéraires dans les paramètres de l'organisation.** Activer le toggle **Utiliser le calcul d'ETA PTV**. Contacter le gestionnaire de compte Qargo si une aide supplémentaire est nécessaire pour cette fonctionnalité.
Les ETA ne se mettent pas à jour alors que la fonctionnalité est active	Aucune position GPS n'est reçue	Vérifier que le chauffeur a activé le partage de position dans l'application mobile Qargo, ou que l'intégration FMS envoie bien des positions GPS.\
Vérifier si le chauffeur utilise des **sessions par code PIN** pour accéder à l'application Qargo. L'accès par code PIN ne fournit pas de suivi.		
Les ETA mises à jour ne sont pas visibles dans le portail client ni dans les systèmes de suivi externes	Les mises à jour de l'ETA ne sont pas encore transmises aux systèmes de visibilité externes	Il s'agit d'une limite connue de la version actuelle. Les mises à jour vers les systèmes externes sont prévues
Les ETA semblent moins exactes que prévu	Les données de pause et de repos du FMS ne sont pas prises en compte	Les pauses planifiées provenant des intégrations FMS ne sont actuellement pas reflétées dans le recalcul
Les heures d'arrêt ont été décalées de manière inattendue	L'ajustement de la durée sur place a détecté un arrêt plus long que prévu	Lorsqu'un chauffeur reste au-delà de la durée d'arrêt prévue, tous les horodatages suivants sont automatiquement décalés. C'est le comportement attendu
L'ETA est postérieure à l'heure de fermeture de la plage horaire	Le chauffeur est en retard au-delà de la plage	Les plages horaires n'empêchent pas les ETA tardives : elles repoussent uniquement les arrivées en avance. Une ETA tardive s'affiche de façon réaliste au-delà de la fin de la plage
La dernière mise à jour du suivi affiche un point gris	Aucune mise à jour de position au cours de la dernière heure, ou aucune reçue pour l'instant	Vérifier que le chauffeur partage sa position dans l'application mobile Qargo, ou que l'intégration FMS envoie bien des positions GPS.
Pas d'itinéraire réel sur la carte de la tournée	L'itinéraire réel est désactivé, le calcul d'ETA PTV n'est pas activé, ou la tournée compte moins de 2 mises à jour de l'ETA	Cliquer sur **Itinéraire réel** dans le coin inférieur droit de la carte de la tournée. Vérifier que **Utiliser le calcul d'ETA PTV** est activé sous **Planification et optimisation des itinéraires** dans les paramètres de l'organisation.
L'ETA n'a pas changé après une nouvelle mise à jour de position	La prochaine mise à jour de l'ETA n'est pas encore due	Vérifier **Dernière mise à jour de l'ETA** sur la ligne **Événements**. L'ETA se met de nouveau à jour après le délai d'attente indiqué dans le tableau Fréquence de recalcul.