PLANIFICATION — Événements d'arrivée et de départ aux arrêts — Quoi, pourquoi et comment.

Qargo enregistre un événement d'exécution chaque fois qu'un chauffeur ou une intégration connectée marque un arrêt comme arrivé ou terminé. Cet événement capture la dernière position connue, le kilométrage et le carburant du véhicule comme preuve de localisation.

Mis à jour 18 septembre 2026

Résumé

Que sont les événements d'arrivée et de départ aux arrêts ?

- Ce sont des enregistrements créés au moment où un arrêt passe à l'état « à l'arrêt » (événement Arrivé) ou à l'état « terminé » (événement Parti).
- Chaque événement capture l'instantané de suivi connu à ce moment-là : latitude et longitude, kilométrage et carburant. Chaque valeur porte l'horodatage de la mise à jour de suivi dont elle provient.
- Les marqueurs Arrivé et Parti s'affichent sur la carte de planification avec le même style que les marqueurs de géofençage existants. Les exploitants voient ainsi précisément où le chauffeur a confirmé l'arrêt.

Pourquoi cette fonctionnalité a-t-elle été introduite ?

- Auparavant, un instantané de suivi n'était enregistré que lorsqu'un véhicule franchissait une zone de géofençage. Lorsqu'un chauffeur appuyait manuellement sur **Arrivé** ou **Terminé**, la position connue de Qargo à ce moment-là n'était enregistrée nulle part.
- Les réseaux de palettes et les plateformes de visibilité exigent des données de preuve de localisation (coordonnées et horodatage) dans les mises à jour d'arrivée et de départ. Elles servent par exemple à confirmer la présence d'un chauffeur sur site et à résoudre les litiges de livraison.
- Un seul événement de référence par arrivée et par départ offre aux intégrations, documents et rapports en aval un enregistrement unique et fiable.

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Lorsqu'un changement d'état d'arrêt est signalé par l'application chauffeur, par une intégration télématique ou EDI, ou par un scan d'un réseau de palettes, Qargo crée automatiquement l'événement correspondant. Aucune configuration n'est nécessaire.
- Qargo recherche la mise à jour de suivi la plus récente de chaque ressource qui exécute l'arrêt. Si cette mise à jour date de moins de 5 minutes par rapport à l'horodatage de l'état de l'arrêt, la position, le kilométrage et le carburant sont enregistrés dans l'événement ; si elle est plus ancienne, l'événement est enregistré sans données de position.
- Un événement est enregistré par ressource affectée à l'arrêt (par exemple le véhicule et le chauffeur). Chacun contient les données de suivi de cette ressource précise.

> 📚 L'arrêt doit faire partie d'une **tournée planifiée**. Les arrêts non planifiés ne génèrent pas d'événements. ***Les données de position nécessitent une intégration télématique active ou l'application chauffeur Qargo qui transmet des mises à jour de suivi.*** Voir CONFIGURATION - Géofençage pour savoir comment les événements basés sur le géofençage sont capturés.

Cas d'usage

- Un dépôt d'un réseau de palettes doute qu'une livraison ait réellement eu lieu. L'événement d'arrivée enregistré contient les coordonnées et l'horodatage du moment où le chauffeur a appuyé sur **Arrivé**. Le litige est ainsi réglé sans renvoyer de questions à l'équipe des opérations.
- Une plateforme de visibilité demande la dernière position réelle connue du chauffeur à chaque étape clé, plutôt que les coordonnées planifiées de l'arrêt. Les événements enregistrés fournissent précisément cette position.

- Un exploitant souhaite vérifier où un chauffeur a réellement confirmé un arrêt. Les marqueurs Arrivé et Parti sur la carte de planification affichent les positions enregistrées à côté de l'itinéraire planifié.

Terminologie

Terme	Définition
Événement d'exécution	Enregistrement sur un arrêt qui décrit un fait survenu pendant l'exécution, par exemple le franchissement d'une zone de géofençage ou une confirmation d'arrivée.
Instantané de suivi	Valeurs de latitude et longitude, de kilométrage et de carburant les plus récemment transmises par une ressource, avec leurs horodatages.
Géofençage	Limite virtuelle autour d'un emplacement qui détecte l'entrée ou la sortie des véhicules. Les franchissements de géofençage créent leurs propres événements, distincts des événements d'arrivée et de départ.
Télématique	Système embarqué (ou application chauffeur Qargo) qui transmet à Qargo les positions, le kilométrage et le carburant des véhicules.

Fonctionnement

Quand les événements sont créés

- Un arrêt qui passe à l'état *à l'arrêt* crée un événement **Arrivé** ; un arrêt qui passe à l'état *terminé* crée un événement **Parti**.
- Les événements sont créés lorsque le changement d'état est signalé par l'application chauffeur, par une intégration télématique ou EDI, ou par un scan d'un réseau de palettes (y compris les arrêts terminés automatiquement avec une expédition scannée).
- Un arrêt qui passe directement à l'état terminé sans jamais avoir été marqué comme arrivé reçoit à la fois un événement Arrivé et un événement Parti. Un enregistrement d'arrivée existe ainsi toujours pour les systèmes qui exigent une preuve d'arrivée. Les deux événements partagent alors le même horodatage et le même instantané.

Quand les événements ne sont pas créés

- Les arrêts terminés manuellement par un exploitant dans l'application ne génèrent pas d'événements, car il n'existe aucune position de chauffeur ou d'intégration à enregistrer.
- Les arrêts terminés automatiquement par géofençage ne génèrent pas ces événements. ***Les événements d'entrée et de sortie de géofençage contiennent déjà le même instantané de suivi pour ces arrêts.***
- Les arrêts annulés et les arrêts sans heure d'arrivée ou de départ enregistrée ne génèrent pas d'événements. Mieux vaut l'absence d'enregistrement qu'un enregistrement indiquant le mauvais moment.

La règle de fraîcheur de 5 minutes

Les mises à jour de position arrivent rarement au moment exact d'un changement d'état. Qargo utilise donc la mise à jour de suivi la plus récente datant de ***moins de 5 minutes par rapport à l'horodatage de l'état de l'arrêt***.

- **Tout ou rien.** Les données de suivi sont enregistrées comme un ensemble unique. Si aucune donnée n'est assez récente, l'événement est enregistré sans données de position et les systèmes connectés utilisent leur propre valeur de repli.
- **Une fois enregistré, il ne change plus.** Les mises à jour de suivi ultérieures ne l'écrasent pas. L'événement indique où se trouvait le véhicule au moment où l'état a été signalé.
- **Les corrections d'heure ne le modifient pas.** Si un chauffeur modifie ensuite l'heure d'arrivée ou de départ, seul l'arrêt est mis à jour ; l'événement conserve son horodatage et ses données d'origine.

Sur la carte de planification

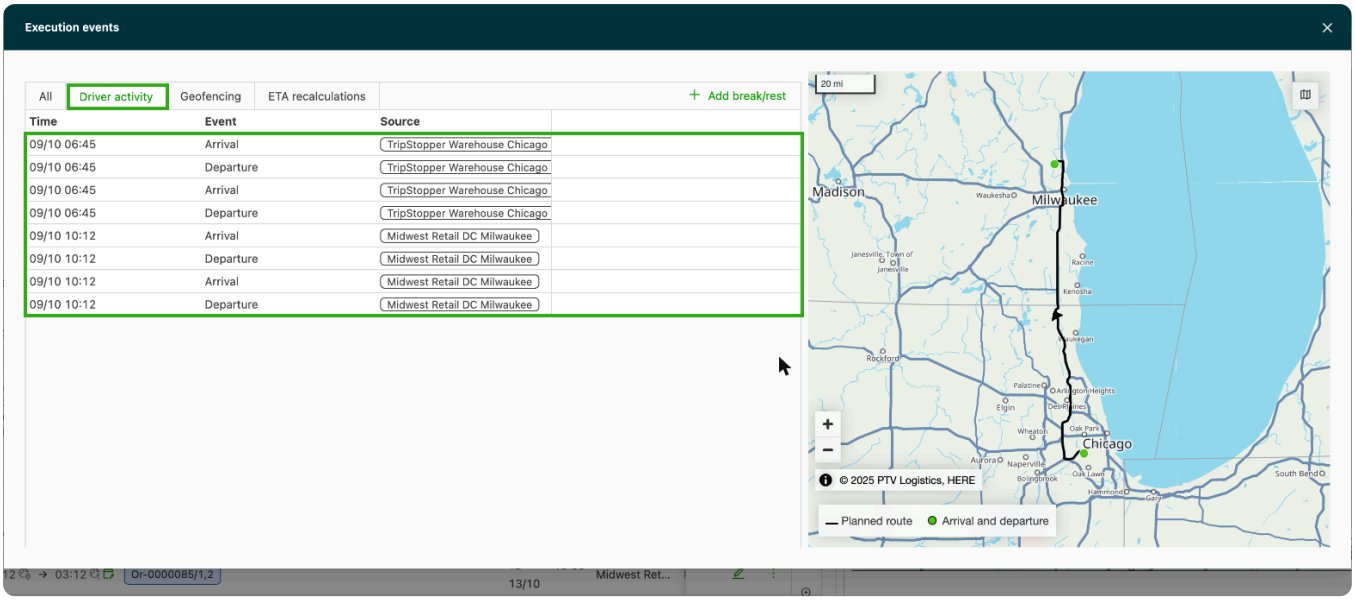
- Les marqueurs Arrivé et Parti s'affichent avec le même style que les marqueurs de géofençage, à côté de l'itinéraire planifié.
- Les marqueurs indiquent la position du véhicule au moment où le changement d'état a été signalé.

Heures d'arrivée et de départ dans l'historique des événements d'exécution

La fenêtre **Événements d'exécution** d'une tournée affiche une ligne **Arrivée** et une ligne **Départ** par arrêt, dans l'onglet **Activité du chauffeur**.

Heures d'arrivée et de départ : les consulter sur une tournée

1. **Ouvrir** une tournée : depuis **Tournées > Tournées**, cliquer sur la tournée à vérifier pour ouvrir sa page de détail.
2. **Cliquer** sur l'icône d'horloge de la ligne **Événements** dans la section **Exécution**. La fenêtre **Événements d'exécution** s'ouvre sur l'onglet **Activité du chauffeur**.
3. **Vérifier** les lignes **Arrivée** et **Départ** de chaque arrêt.



Fonctionnement

- **Source des heures :** les lignes utilisent les heures réelles de début et de fin de l'arrêt. Elles ne proviennent pas des événements d'arrivée et de départ enregistrés.
- **Autres onglets :** la fenêtre comporte aussi les onglets **Tous**, **Géofençage** et **Recalculs de l'ETA**.

Dépannage

Problème	Solution
Un événement existe mais n’affiche aucune donnée de position	La mise à jour de suivi la plus récente datait de plus de 5 minutes au moment du changement d’état. Vérifier que le boîtier télématique ou l’application chauffeur transmettait bien des positions à ce moment-là.
Un arrêt a un événement Parti mais pas d’événement Arrivé	L’arrivée a été détectée par géofençage : l’enregistrement d’arrivée se trouve donc dans l’événement d’entrée de géofençage.
Un arrêt n’a aucun événement	L’arrêt a été terminé manuellement par un exploitant, ne faisait pas partie d’une tournée planifiée, a été annulé ou n’a aucune heure d’arrivée ou de départ enregistrée.
Deux événements existent pour la même arrivée	C’est normal. Un événement est enregistré par ressource affectée (par exemple véhicule et chauffeur), chacun avec ses propres données de suivi. Les systèmes lisent la ressource dont ils ont besoin.