PORTAIL CLIENT – Position du camion sur le portail : quoi, pourquoi, comment.

La position du camion sur le portail client montre aux utilisateurs du portail un repère en direct pour le véhicule qui transporte leur commande. Un toggle sur chaque fiche client l'active.

Mis à jour 10 novembre 2026

Résumé

Qu'est-ce que la position du camion sur le portail client ?

- Un repère sur la carte de la vue de commande du portail client, qui montre le véhicule transportant actuellement cette commande.
- Le repère est désactivé par défaut et se contrôle avec un seul toggle sur chaque fiche client.

Pourquoi a-t-elle été introduite ?

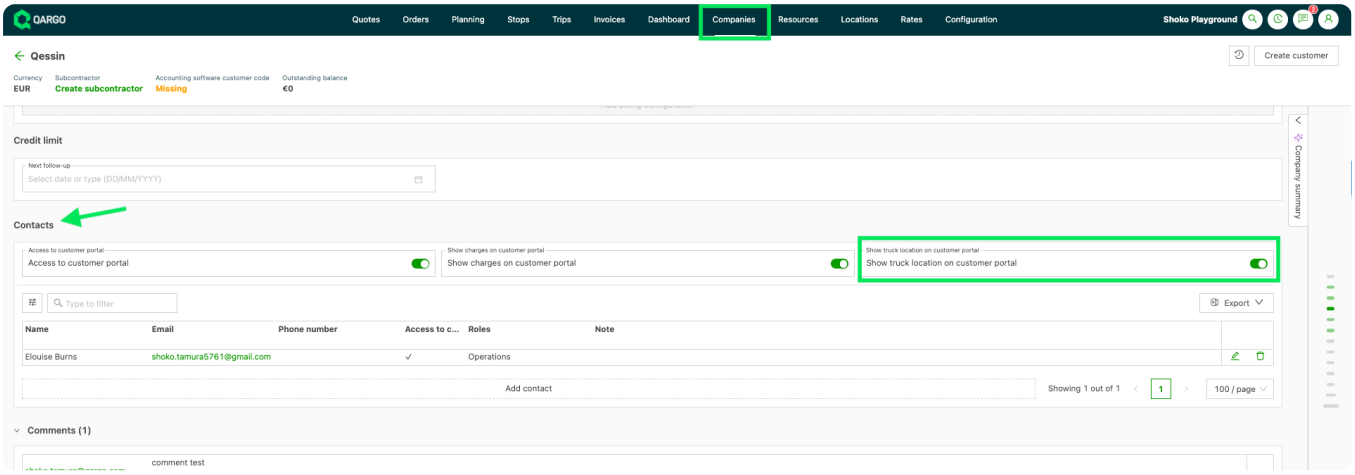
- Les utilisateurs du portail pouvaient déjà voir l'itinéraire et les arrêts, mais pas le camion : ils téléphonaient donc aux exploitants pour savoir où se trouvait un chargement.
- Qargo associe déjà chaque ping de position aux commandes présentes sur ce véhicule, mais les utilisateurs du portail n'avaient aucun moyen de le consulter.
- Les tenants ne s'accordent pas sur le principe même de partager une position : la décision se prend donc par client plutôt qu'une seule fois pour tout le tenant.

Comment cela fonctionne-t-il ?

- Un Super admin active **Afficher la position du camion sur le portail client** sur la fiche client.
- Sur une tournée partagée, le camion peut se trouver à l'arrêt d'un autre client alors que la commande de celui-ci est à bord.

Prérequis

- L'accès au portail doit déjà être activé pour le client. Voir Donner accès au portail client.
- Le toggle **Afficher la position du camion sur le portail client** doit être activé sur la fiche client. Il est désactivé par défaut.



- Une intégration de télématique ou de FMS doit fournir les positions en direct du véhicule. Le toggle reste disponible lorsqu'aucune intégration n'est connectée, mais il n'y a alors aucune position à afficher.

Cas d’usage

- Un opérateur de colis et de palettes dont tous les sous-dépôts utilisent le portail cesse de téléphoner au hub dans la journée pour connaître la position des chargements.
- Un expéditeur qui effectue des livraisons urgentes pour des événements en direct consulte la position du véhicule en dehors des heures de bureau au lieu de passer un appel d’ETA hors heures.
- Un transitaire ne voit la position que tant que ses propres marchandises sont en transit : rien n’est révélé du reste de la journée du véhicule.
- Un tenant active le toggle pour un groupe choisi de clients et le laisse désactivé pour tous les autres.

Terminologie

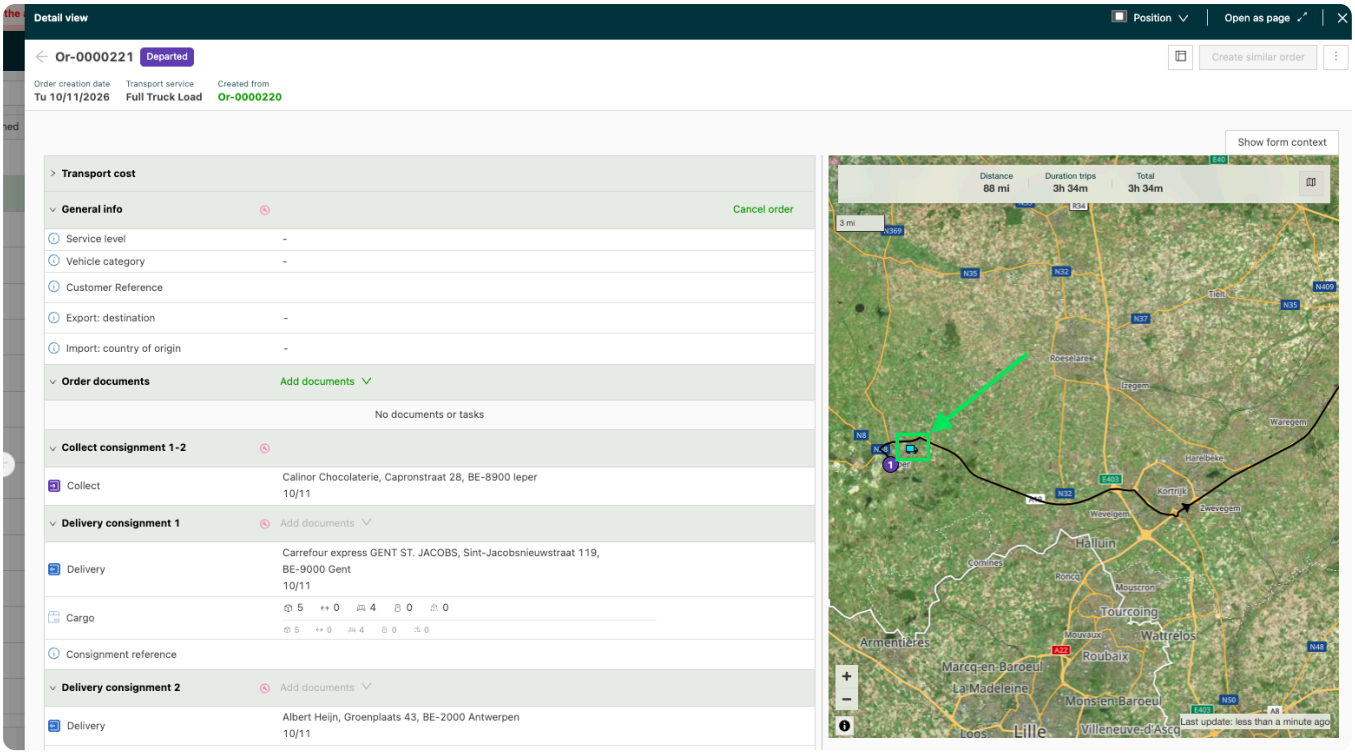
Terme	Définition
Portail client	L’interface web en libre-service où les clients d’une entreprise de transport saisissent et suivent leurs propres commandes.
Vue de commande	La page du portail client qui affiche une seule commande, avec la carte de l’itinéraire et des arrêts.
Ping de position	Une position GPS unique reçue d’une intégration de télématique ou de FMS et associée par Qargo aux commandes présentes sur ce véhicule.
Fenêtre de transit	La période pendant laquelle les marchandises d’un client sont dans le véhicule, du départ vers son premier arrêt jusqu’à la fin de son dernier arrêt.
Tronçon	Un mouvement au sein d’une commande. Une commande multi-tronçons ou en lots partiels en comporte plusieurs, et seuls certains peuvent transporter les marchandises d’un client donné.

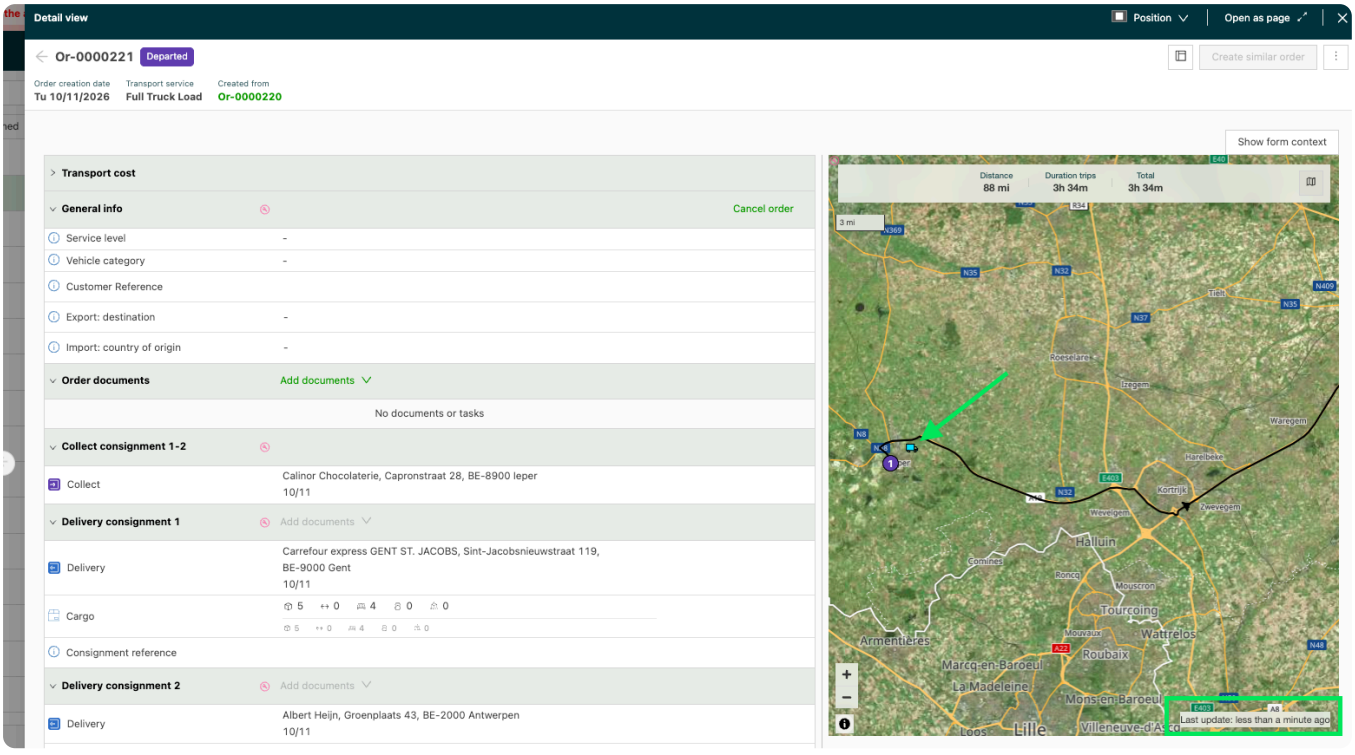
Ce que voit le client

▶ https://watchclueso.com/embed/rmkeq1dcx1sucgt6

Carte et repère

La carte elle-même s’affiche toujours dans la vue de commande du portail, avec ou sans cette fonctionnalité. Seuls le repère et **Dernière mise à jour** sont nouveaux.


Detail view
Position
Open as page
Or-0000221
Departed
Create similar order
Order creation date
Tu 10/11/2026
Transport service
Full Truck Load
Created from
Or-0000220
Show form context
Transport cost
General info
Cancel order
Service level
Vehicle category
Customer Reference
Export: destination
Import: country of origin
Order documents
Add documents
No documents or tasks
Collect consignment 1-2
Collect
Calinor Chocolaterie, Capronstraat 28, BE-8900 Ieper
10/11
Delivery consignment 1
Delivery
Carrefour express GENT ST. JACOBS, Sint-Jacobsnieuwstraat 119,
BE-9000 Gent
10/11
Cargo
Consignment reference
Delivery consignment 2
Delivery
Albert Heijn, Groenplaats 43, BE-2000 Antwerpen
10/11
Distance
88 mi
Duration trips
3h 34m
Total
3h 34m
Last update: less than a minute ago


Detail view
Position
Open as page
Or-0000221
Departed
Create similar order
Order creation date
Tu 10/11/2026
Transport service
Full Truck Load
Created from
Or-0000220
Show form context
Transport cost
General info
Cancel order
Service level
Vehicle category
Customer Reference
Export: destination
Import: country of origin
Order documents
Add documents
No documents or tasks
Collect consignment 1-2
Collect
Calinor Chocolaterie, Capronstraat 28, BE-8900 Ieper
10/11
Delivery consignment 1
Delivery
Carrefour express GENT ST. JACOBS, Sint-Jacobsnieuwstraat 119,
BE-9000 Gent
10/11
Cargo
Consignment reference
Delivery consignment 2
Delivery
Albert Heijn, Groenplaats 43, BE-2000 Antwerpen
10/11
Distance
88 mi
Duration trips
3h 34m
Total
3h 34m
Last update: less than a minute ago

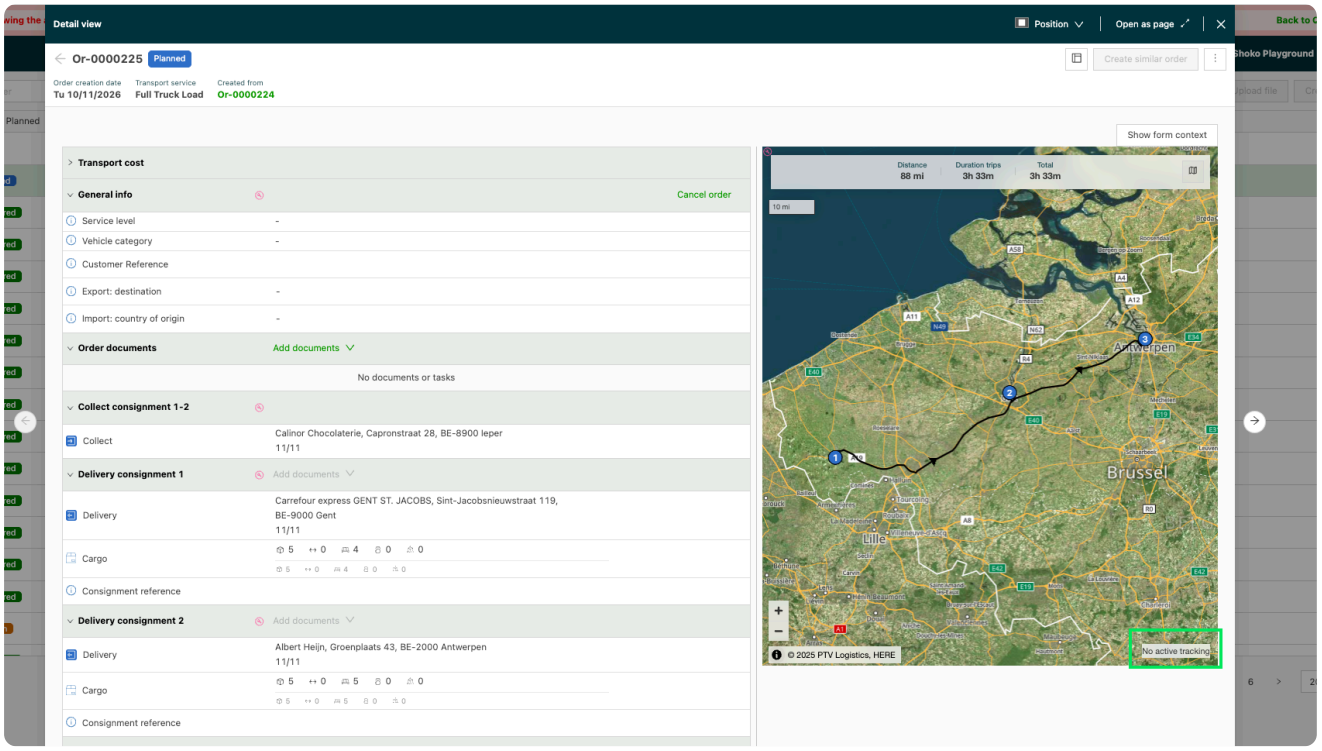
Condition	Le portail affiche
Le toggle est désactivé	Rien du tout : ni section, ni message, ni contrôle grisé, afin qu'un client ne sache jamais qu'un autre reçoit des positions.
Le toggle est activé, avant que le véhicule parte vers le premier arrêt	Aucun repère, et le statut « No active tracking » s'affiche.
Le toggle est activé, les marchandises sont à bord, une position est disponible	Le repère avec **Dernière mise à jour**, indiquant la date et l'heure de la dernière position, quel que soit son âge.
Le toggle est activé, après la fin du dernier arrêt	Après le dernier arrêt, le repère reste sur la dernière position. Il ne disparaît pas.

- Sans intégration de télématique ou de FMS fournissant des positions en direct, il n'y a rien à afficher sur le portail.
- Seule la dernière position est affichée. Il n'y a pas d'historique d'itinéraire : la fonctionnalité ne permet donc pas de confirmer qu'un chauffeur est resté sur un itinéraire autorisé ou n'a fait aucun arrêt non prévu.

Fonctionnement de la fenêtre de visibilité

Le repère est lié aux marchandises du client, pas à la journée du véhicule.

- Il apparaît lorsque le véhicule part vers le premier arrêt de ce client.
- Avant le départ du camion, et lorsqu'il n'y a aucune position, la carte affiche « No active tracking ».



- Sur une tournée partagée, le camion peut se trouver à l'arrêt d'un autre client alors que la commande de celui-ci est à bord.

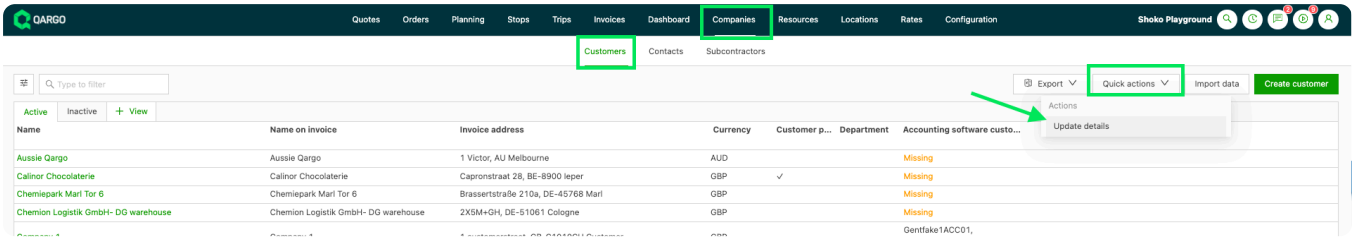
L'ancienneté de la position n'est pas masquée. Le repère reste visible quel que soit l'âge de la position, avec son ancienneté affichée sur la carte sous la forme de l'étiquette **Dernière mise à jour : il y a XX** plutôt que la date et l'heure exactes, et il n'existe aucun seuil d'obsolescence à configurer.

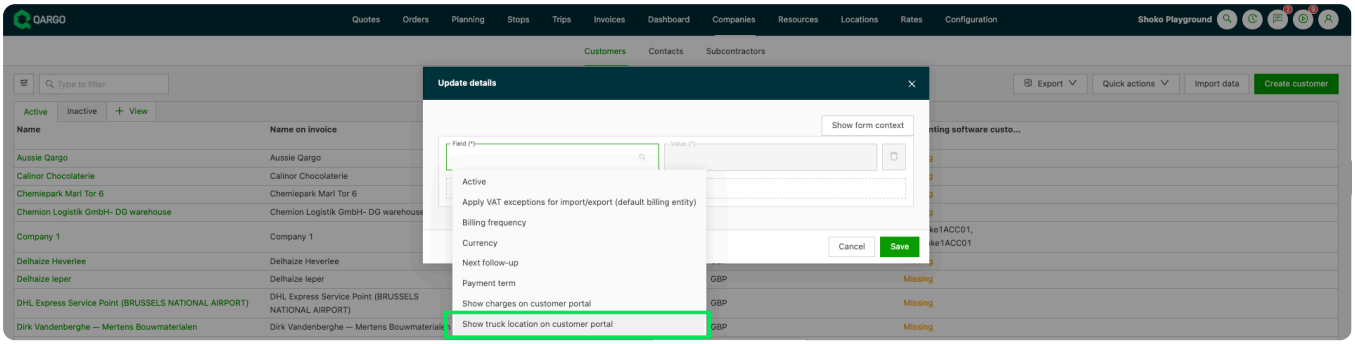
🧰 **Il n'existe aucune option pour partager la position toute la journée.** Un tenant ne peut ni l'activer ni la désactiver. La position est limitée à la période pendant laquelle la commande de ce client se trouve dans le véhicule : le client ne voit donc jamais où va le camion le reste de la journée. Pendant cette période, une tournée en co-chargement peut quand même montrer le camion à l'arrêt d'un autre client.

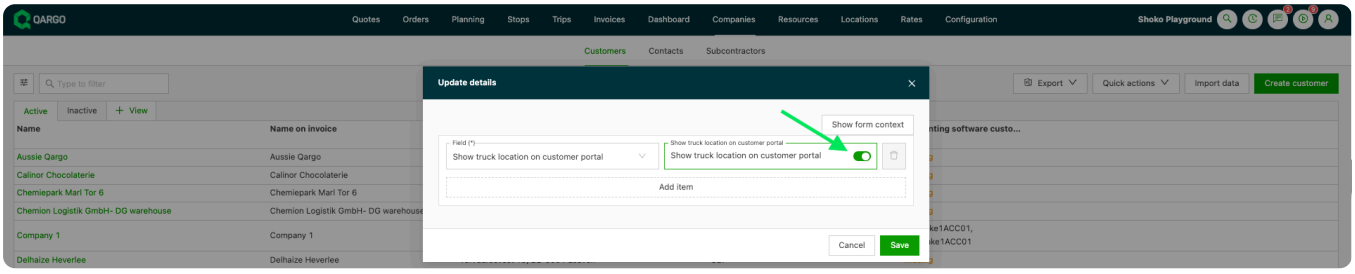
Activer la fonctionnalité

Le toggle **Afficher la position du camion sur le portail client** se trouve dans la section **Contacts** de la fiche client, sous **Entreprises > Clients**, à côté des toggles d'accès au portail et de frais sur le portail déjà présents. Il se comporte comme **Afficher les frais sur le portail client** : il n'affecte que les utilisateurs du portail de ce client, et il n'existe aucun équivalent au niveau du tenant.

Pour activer plusieurs clients à la fois, le même champ est disponible dans l'action groupée **Mettre à jour les détails** de la liste des clients.







Le chemin précis vers la section **Contacts** et vers l'action groupée **Mettre à jour les détails** est décrit dans Donner accès au portail client.

Dépannage

Problème	Solution
Le client signale ne voir aucune section de carte	Vérifier que **Afficher la position du camion sur le portail client** est activé sur la fiche de ce client.
Le repère s'affiche sur certains tronçons d'une commande mais pas sur d'autres	Comportement attendu. Le repère n'apparaît que sur les tronçons qui transportent les marchandises de ce client.
La position semble obsolète	Le repère affiche toujours la dernière position reçue, quel que soit son âge.
Un client voit les positions et un autre non	Vérifier le toggle sur chaque fiche client, ou le définir pour plusieurs clients à la fois avec l'action groupée **Mettre à jour les détails**.