17. DÉPANNAGE

- Dépannage et questions fréquentes

Dépannage et questions fréquentes

« La facture électronique n'a pas pu être générée en raison de problèmes de configuration »

Lire la liste des erreurs (SIREN manquant ou invalide, TVA manquante ou au mauvais format, adresse ou ville vide, avoir sans facture source, IBAN manquant pour un virement, lignes sans description…). **Corriger la fiche société, la fiche tiers ou la facture, puis « Générer »**.

« Motif inconnu d'exemption de TVA pour la ligne … »

Renseigner le code VATEX du taux à 0 % concerné.

« Le format recommandé est CII, et non Factur-X »

Le PDF ***Dolibarr*** n'est pas en PDF/A-3b : passer le « Format des documents PDF » sur PDF/A-3b (Accueil > Configuration > PDF) ou choisir CII.

« Cette facture utilise un modèle ODT/ODS, mais aucune version PDF n'a été générée »

Factur-X exige un PDF : activer `MAIN_ODT_AS_PDF` ou utiliser un modèle PDF.

Facture envoyée mais aucun statut ne progresse

Vérifier que la tâche planifiée `EInvoicingDocumentSync` est active, ou lancer **« Synchroniser »**. Dans la section **« À surveiller »**, un motif NON_TRANSMISE indique que le destinataire n'a pas d'adresse active : vérifier l'adresse de routage (annuaire) et contacter le client.

« Erreur technique » sur une facture

La PA a refusé le dépôt (voir « Commentaires de validation » et le journal des appels). Corriger, « Régénérer », puis « Retransmettre ». Les encaissements ne sont pas déclarés tant que le dépôt n'est pas accepté.

« Cette facture a déjà été transmise … et ne peut plus être modifiée »

Comportement normal : émettre un avoir ou une facture rectificative, ou dupliquer la facture.

Impossible d'obtenir le jeton d'accès

Vérifier les identifiants (mode réel / test correspondant), le type d'authentification, et pour SuperPDP que l'application est de type « Confidentiel ». Le test en ligne de commande `scripts/testconnect.php` permet de diagnostiquer.

Aucune facture fournisseur n'arrive alors que la PA en affiche

Sur SuperPDP, vérifier le « Format de conversion AFNOR préféré » de l'application (doit être CII). Vérifier ensuite la file d'attente et le résumé de synchronisation : un flux bloqué (tiers ou produit inconnu) y est expliqué avec les actions à mener.

Facture fournisseur importée sur le mauvais tiers

Supprimer le brouillon puis **« Importer à nouveau le document »** depuis la fiche du flux, après avoir corrigé les identifiants des tiers.

« Le montant total de cette facture ne correspond pas à celui indiqué sur la facture électronique »

Corriger la facture d'après le document (aperçu XML), ou refuser le document au fournisseur avec le motif adapté.

Le nom du fournisseur diffère du tiers trouvé

Le rapprochement s'est fait sur le SIREN / la TVA : vérifier et mettre à jour la fiche tiers si nécessaire.

L'e-mail de notification n'arrive pas

Vérifier `MAIN_MAIL_EMAIL_FROM`, les adresses saisies, puis utiliser le bouton « Envoyer un e-mail de test ». Un relais SMTP peut réécrire l'expéditeur.

Besoin d'aide du support

Activer le mode débogage, reproduire, puis exporter les flux ou appels concernés en archive ZIP (chapitres 10 et 11) et joindre le journal du module (onglet Débogage).

> Relire l'archive avant envoi : elle contient les données des documents.

Glossaire

Termes et sigles

Terme	Définition
AFNOR XP Z12-012 / 013 / 014	Normes françaises : modèle sémantique et statuts, annuaire, cas d'usage.
BT-xx / BG-xx	Identifiants des données de la norme EN 16931 (BT = terme, BG = groupe).
BR-xx	Règles métier de la norme (BR-CO calculs, BR-FR règles françaises, BR-AE autoliquidation).
CDAR	Message d'accusé et de réponse portant un statut de cycle de vie.
CII	Syntaxe XML UN/CEFACT Cross Industry Invoice.
EN 16931	Norme européenne de la facture électronique.
Factur-X	PDF/A-3 avec XML CII embarqué.
Flux	Un échange unitaire avec la PA.
KYB / KYC	Vérification d'identité de l'entreprise / de l'utilisateur par la PA.
OAuth	Protocole d'authentification par jetons.
PA / PDP	Plateforme Agréée / Plateforme de Dématérialisation Partenaire (ancien nom).
Peppol	Réseau international d'échange, utilisé par certaines PA.
SIREN / SIRET	Identifiants d'entreprise (9 chiffres) et d'établissement (14 chiffres).
VATEX	Liste des codes de motif d'exonération de TVA.
VIES	Service européen de vérification des numéros de TVA intracommunautaires.

Principaux identifiants BT cités dans ce manuel

Identifiant	Donnée
BT-1	Numéro de facture
BT-8	Code de date d'exigibilité de la TVA
BT-10	Référence acheteur
BT-13	Référence de commande
BT-34 / BT-49	Adresses électroniques vendeur / acheteur
BT-121	Code d'exonération