

# 11. DÉPANNAGE ET SUPPORT

- [DÉPANNAGE ET SUPPORT](#)

# DÉPANNAGE ET SUPPORT

## 1. PROBLÈMES COURANTS

PROBLÈME	SOLUTIONS
Le lien de paiement ne se crée pas automatiquement	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le module est-il activé ?</li><li>• Le montant est-il supérieur au minimum configuré ?</li><li>• Le mode de règlement correspond-il au mode configuré ?</li><li>• Les identifiants Bridge sont-ils corrects ?</li><li>• Consultez les logs Dolibarr pour les erreurs</li></ul>
Problème : Le QR code ne s'affiche pas	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'option "Afficher le lien" est-elle activée ?</li><li>• L'option "Afficher le QR code" est-elle activée ?</li><li>• Le lien de paiement a-t-il bien été créé ?</li><li>• Actualisez la page (F5)</li></ul>
Les webhooks ne fonctionnent pas	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'URL webhook est-elle accessible depuis Internet ?</li><li>• Le secret webhook est-il correctement configuré ?</li><li>• Le webhook est-il créé dans le tableau de bord Bridge ?</li><li>• Vérifiez les logs pour les erreurs de signature</li><li>• Testez le webhook depuis Bridge</li></ul>
Erreur "Invalid credentials"	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez votre Client ID</li><li>• Vérifiez votre Client Secret</li><li>• Assurez-vous qu'ils sont actifs sur Bridge</li><li>• Régénérez-les si nécessaire depuis Bridge</li></ul>
Le paiement est reçu mais la facture reste non payée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vérifiez que l'option "Ne pas mettre à jour..." est DÉSACTIVÉE</li><li>• Vérifiez que le webhook fonctionne</li><li>• Exécutez manuellement la tâche planifiée</li><li>• Consultez les logs pour erreurs</li></ul>

## 2. ACTIVATION DES LOGS

Pour un diagnostic approfondi :

1. Allez dans : *Configuration* → *Divers*
2. Activez les logs : Niveau "**Debug**"
3. Reproduisez le problème

4. Consultez : *Accueil* → *Configuration* → *Fichiers de log système*
5. Recherchez "**Bridge**" ou "**infras2bridge**"
6. Analysez les messages d'erreur

### 3.MESSAGES D'ERREUR COURANTS

<b>"Le montant minimum de paiement InfraS2Bridge autorisé est X €"</b>	Le montant de la facture est inférieur au minimum configuré → Augmentez le montant ou réduisez le minimum
<b>"Le mode de règlement de la facture est différent..."</b>	Le mode de règlement ne correspond pas au mode configuré → Changez le mode sur la facture ou dans la configuration
<b>"Bridge API error: 401"</b>	Identifiants invalides → Vérifiez Client ID et Client Secret
<b>"Bridge API error: 404"</b>	Ressource non trouvée → Vérifiez l'ID du lien de paiement
<b>"Missing signature header"</b>	Webhook sans signature → Vérifiez la configuration du webhook dans Bridge
<b>"Unauthorized IP"</b>	Le webhook provient d'une IP non autorisée → Vérifiez que c'est bien Bridge qui envoie le webhook

### 4.VÉRIFICATION DE L'INSTALLATION

#### Check-list de vérification complète :

<input type="checkbox"/> Module activé dans Dolibarr
<input type="checkbox"/> Extension PHP XML installée
<input type="checkbox"/> Client ID configuré
<input type="checkbox"/> Client Secret configuré
<input type="checkbox"/> URL webhook copiée dans Bridg
<input type="checkbox"/> Secret webhook configuré
<input type="checkbox"/> Montant minimum défini (> 0)
<input type="checkbox"/> Délai de révocation défini (1-60 jours)
<input type="checkbox"/> Mode de règlement sélectionné
<input type="checkbox"/> Webhook créé dans Bridge
<input type="checkbox"/> Test webhook réussi depuis Bridge

<input type="checkbox"/> Attributs supplémentaires créés (bridge_payment_link, bridge_payment_qr)
<input type="checkbox"/> Tâche planifiée activée
<input type="checkbox"/> Permissions configurées pour les utilisateurs

## 5.INFORMATIONS DE SUPPORT

- Site web : [www.infras.fr](http://www.infras.fr)
- Email : [support@infras.fr](mailto:support@infras.fr)

### ***Informations à fournir lors d'une demande de support :***

- Version de **Dolibarr**
- Version du module (visible dans Configuration)
- Description détaillée du problème
- Extraits des logs (sans informations sensibles)
- Captures d'écran si pertinent