

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

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

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