

11. DÉPANNAGE ET SUPPORT

- [DÉPANNAGE ET SUPPORT](#)

DÉPANNAGE ET SUPPORT

1.PROBLÈMES COURANTS

PROBLÈME	SOLUTIONS
Le lien de paiement ne se crée pas automatiquement	• 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	• 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	• 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"	• 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	• 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 :

☐ Module activé dans Dolibarr
☐ Extension PHP XML installée
☐ Client ID configuré
☐ Client Secret configuré
☐ URL webhook copiée dans Bridg
☐ Secret webhook configuré
☐ Montant minimum défini (> 0)
☐ Délai de révocation défini (1-60 jours)
☐ Mode de règlement sélectionné
☐ Webhook créé dans Bridge

☐ Test webhook réussi depuis Bridge
☐ Attributs supplémentaires créés (bridge_payment_link, bridge_payment_qr)
☐ Tâche planifiée activée
☐ 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