

11. DÉPANNAGE

- [Dépannage](#)

Dépannage

1.LA SECTION « FICHIERS JOINTS » N'APPARAÎT PAS SUR LA FICHE

Causes possibles :

✓ **Le document n'est pas activé**

→ Vérifiez la ligne « Activé » puis la ligne « Génération PDF + Fichiers joints » du document dans *Paramètres InfraS*

✓ **Le module natif n'est pas activé**

→ La ligne du document est grisée avec « Nécessite l'activation d'un de ces modules » : activez Prélèvement ou Virement (bons), Stock (inventaires)

✓ **L'utilisateur n'a pas le droit de lecture natif**

→ Vérifiez les droits « Lire les bons de prélèvement » ou « Lire les stocks » de l'utilisateur

✓ **Le module vient d'être mis à jour**

→ Désactivez puis réactivez le module

2.MESSAGE « AUCUN MODÈLE DE DOCUMENT SÉLECTIONNÉ »

Causes possibles :

✓ **Aucun modèle par défaut n'est défini**

→ Dans *Paramètres InfraS*, bloc *Modèles de documents*, cliquez sur la colonne « Défaut » du modèle souhaité (il est activé automatiquement)

3.LE BOUTON « GÉNÉRER » OU LA CORBEILLE SONT ABSENTS

Causes possibles :

✓ **L'utilisateur n'a pas le droit d'écriture natif**

→ Le droit « Créer / modifier les bons de prélèvement » ou « Créer / modifier les stocks » est nécessaire pour générer et supprimer

4.« ACCÈS REFUSÉ » AU TÉLÉCHARGEMENT D'UN FICHIER

Causes possibles :

- ✓ **L'utilisateur n'a pas le droit de lecture natif de l'objet**

→ Chaque fichier est protégé par le droit de lecture de **son** objet (bons de prélèvement ou stocks). Attribuez ce droit, ou, pour un profil technique uniquement, la permission « Télécharger TOUS les fichiers du module »

5.LE BON DE PRÉLÈVEMENT NE PRODUIT PAS LE NOMBRE DE PDF ATTENDU

Causes possibles :

- ✓ **Le découpage est réglé sur « Un PDF par tiers »**

→ Chaque tiers reçoit son PDF, la maison mère n'est qu'une mention. Passez sur « Un PDF par maison mère » puis cliquez sur « Modifier »

- ✓ **Le tiers n'a pas de maison mère renseignée, ou l'attribut n'est pas coché**

→ Sur la fiche du tiers, renseignez le champ **Maison mère** et cochez « Adresser les bordereaux de prélèvement / virement à la maison mère ». Les deux conditions sont nécessaires

- ✓ **Le regroupement attendu porte sur plusieurs niveaux**

→ Seule la maison mère directe est prise en compte

6.LA FEUILLE DE COMPTAGE N'EST PAS REGROUPEE PAR ZONE

Causes possibles :

- ✓ **Le module InfraSWorkflow n'est pas activé, ou sa colonne « Zone » est désactivée**

→ Activez InfraSWorkflow et configurez la colonne « Zone » dans sa section *Gestion des inventaires* (attribut produit ou catégorie de localisation)

- ✓ **Les produits n'ont pas de zone renseignée**

→ Ils sont listés sous la bande « Sans zone ». Renseignez l'attribut ou la sous-catégorie sur les fiches produits

7.LA QUANTITÉ THÉORIQUE N'APPARAÎT PAS SUR LA FEUILLE

Causes possibles :

✓ **C'est le comportement par défaut**

→ Activez l'option « Afficher la quantité théorique sur la feuille de comptage » dans les paramètres du document Inventaires, puis régénérez la feuille

8.L'EMAIL PART SANS PIÈCE JOINTE, OU SANS LE MODÈLE ATTENDU

Causes possibles :

✓ **Aucun PDF n'a encore été généré**

→ Générez le document depuis la section « Fichiers joints » avant de cliquer sur « Envoyer par email »

✓ **Le modèle de mail n'a pas l'option « Joindre les fichiers »**

→ Dans *Configuration > Emails > Modèles d'emails*, vérifiez l'option de jonction des fichiers du modèle utilisé

✓ **Le modèle par défaut a été supprimé**

→ Le module ne le recrée qu'à l'activation : désactivez / réactivez le module, ou créez un modèle du type « Bons de prélèvement et de virement » ou « Inventaires »

9.LE FILIGRANE RESTE SUR LE DOCUMENT

Causes possibles :

✓ **Le document a été généré alors que l'objet était encore brouillon**

→ Le filigrane ne s'applique qu'aux brouillons : validez l'objet puis régénérez le PDF

10.MESSAGÉ « ERREUR CHANGELOG.XML » OU AVERTISSEMENT SUR L'EXTENSION XML

Causes possibles :

✓ **L'extension PHP *xml* n'est pas chargée**

→ Faites installer / activer l'extension xml sur le serveur (php-xml). Le module fonctionne, mais le numéro de version et le changelog ne peuvent pas être lus

11.AVERTISSEMENT À LA CONNEXION SUR LA VERSION DE DOLIBARR

Causes possibles :

✓ **La version de Dolibarr dépasse la version maximale supportée par le module**

→ Le module reste utilisable, sans garantie. Vérifiez sur le Dolistore ou auprès du support qu'une version plus récente du module est disponible

12.INFORMATIONS UTILES POUR LE SUPPORT

- Onglet **À propos** du module : versions de Dolibarr, du module, de PHP et du serveur web
- Journal `dolibarr.log` (Configuration > Journalisation) en niveau DEBUG au moment de la reproduction du problème
- Capture d'écran de la page *Paramètres InfraS*