

CHAPITRE 26 — Diagnostic et résolution des incidents

Lorsqu'un comportement inattendu apparaît, ce chapitre vous guide dans la résolution. Le réflexe à adopter est simple : commencer par la page Diagnostic, lire les journaux, et n'envisager une action plus radicale qu'en dernier recours.

Toujours commencer par la page Diagnostic

Outils → **InfraSStudio** → **onglet Diagnostic**. Le contrôle visuel (vert, orange, rouge) couvre :

- Versions de Dolibarr et de PHP, présence des extensions PHP requises.
- État du module et de sa dépendance Website.
- Présence des cinq tables SQL du module.
- Permissions d'écriture sur `DOL_DATA_ROOT`.
- Hooks chargés, présence du trigger, déclaration des tâches planifiées.
- Pour chaque site géré : résolution du docroot, mode média, dossier de données.

À retenir — 80 % des incidents signalés sont en réalité une ligne rouge ou orange du Diagnostic ignorée. Demandez systématiquement à toute personne qui rapporte un dysfonctionnement de joindre d'abord cette capture.

Lire les journaux Dolibarr

Le module utilise `dol_syslog()` pour tracer les opérations sensibles, avec le préfixe `infrasstudio`.

Emplacement

```
htdocs/documents/dolibarr.log
```

Filtrer les entrées du module

```
# Toutes les entrées du module
grep "infrasstudio" htdocs/documents/dolibarr.log

# Uniquement les erreurs
grep "infrasstudio.*LOG_ERR" htdocs/documents/dolibarr.log
```

```
# Suivi en temps réel pendant qu'un utilisateur reproduit le problème
tail -f htdocs/documents/dolibarr.log | grep infрасstudio
```

Conseil — Activer le niveau DEBUG — Pour traquer un incident subtil, augmentez temporairement le niveau de journalisation Dolibarr (Configuration → Sécurité → Système) à `LOG_DEBUG`. Pensez à le rabaisser une fois le diagnostic terminé.

Incidents fréquents et solutions

Incident	Cause probable	Solution
Le menu InfraS n'apparaît pas dans Outils	L'utilisateur ne possède pas la permission <code>paramMenu</code> .	Onglet Permissions de l'utilisateur, cocher <code>paramMenu</code> dans la section InfraSStudio.
Les modifications ne sont pas visibles publiquement	Modifications restées en brouillon sans être publiées.	Cliquer sur « Publier les modifications » dans la barre d'outils. Voir le Chapitre 12.
L'aperçu affiche une erreur 404	La page possède un <code>type_container</code> <code>other</code> , <code>menu</code> ou <code>setup</code> , et le filtre du noyau la bloque.	Le module corrige automatiquement ce comportement depuis la version 1.8.7. Vérifiez que vous êtes en version 1.8.7 ou supérieure.
Erreur réseau dans l'éditeur (erreur AJAX)	Session Dolibarr expirée, ou avertissement PHP émis avant les en-têtes HTTP.	Recharger la page Studio (F5). Si le problème persiste, consultez <code>doLibarr.log</code> pour identifier l'erreur PHP réelle.
Les images téléversées ne s'affichent pas publiquement	Lien symbolique <code>medias</code> manquant ou cassé en mode native.	Recréer le lien symbolique avec <code>ln -sfn ...</code> , ou basculer le site en mode média <code>module</code> .
Les wrappers <code>solution-*.php</code> ne se génèrent pas	<code>INFRASSTUDIO_WEBSITE_KEY</code> ou <code>INFRASSTUDIO_PUBLIC_DOCROOT</code> non configurées.	Configurer ces deux constantes dans Outils → InfraSStudio → Configuration → Wrappers.

Les slots ne se mettent pas à jour après modification du tpl.php	Le scanner n'a pas été lancé.	Outils → InfraSStudio → Contenu → bouton « Rescanner ». Ou en ligne de commande : <code>php scripts/rescan_slots.php</code> <ref-site> .
--	-------------------------------	--

Réinitialiser le module

Si le module se trouve dans un état incohérent (utilisation impossible, erreurs SQL persistantes), vous pouvez le réinitialiser :

1. **Configuration** → **Modules** → **InfraSStudio** → cliquer sur **Désactiver**.
 - Le module sauvegarde toutes ses constantes sous le préfixe `INFRASSTUDIOBKP_`.
2. Cliquer à nouveau sur **Activer**.
 - Le module restaure ses constantes, recrée les tables manquantes et réenregistre les hooks.

Aucune perte de données — Les valeurs de slot, les médias et les traductions sont conservés dans leurs tables respectives. La désactivation puis réactivation ne touche qu'au descripteur et aux hooks.

Demander de l'aide

Si rien ne fonctionne, préparez ces trois informations avant toute demande d'aide :

1. Capture d'écran de la page Diagnostic complète.
2. Les vingt dernières lignes de `dolibarr.log` filtrées sur `infrasstudio`.
3. La version exacte du module et de Dolibarr (visibles en haut de la page Diagnostic).

Avec ces trois éléments, n'importe quel développeur connaissant le module peut établir un diagnostic en quelques minutes.

Récapitulatif

Vous savez désormais :

- Lancer la page Diagnostic comme premier réflexe.
- Lire et filtrer les journaux Dolibarr.
- Identifier les sept incidents fréquents et leurs solutions.
- Réinitialiser le module proprement (désactivation et réactivation).
- Préparer un rapport d'incident efficace en trois étapes.

Revision #6

Created 2026-05-07 11:57:38 UTC by Lucky Ranasolonirina

Updated 2026-05-12 11:53:40 UTC by Lucky Ranasolonirina