

6. DÉPANNAGE

- [Questions fréquentes](#)

Questions fréquentes

Comment créer un compte UptoSign ?

Il suffit de **renseigner vos identifiants dans l'onglet Serveur de la configuration** et de cliquer sur « **Tester la connexion** » : le module tente alors de créer automatiquement votre compte sur le serveur choisi. Vous pouvez également **créer un compte manuellement sur le site uptosign.com**.

Le test de connexion échoue, que faire ?

Vérifiez que l'adresse e-mail et le mot de passe saisis sont corrects, que vous avez bien accepté les conditions générales d'utilisation, et que le serveur choisi, production ou démonstration, correspond bien à votre compte. Si le problème persiste, utilisez le lien de réinitialisation du mot de passe proposé par le module.

Peut-on utiliser le serveur de démonstration pour faire des tests ?

Oui, ce serveur est **gratuit et permet de tester toutes les fonctionnalités sans consommer votre quota** de signatures ; en revanche, les documents signés sur ce serveur n'ont aucune valeur légale.

Quelle est la différence entre signature et scellement ?

La signature implique un ou plusieurs signataires devant valider leur identité par SMS ou par e-mail, et engage juridiquement les parties. Le scellement, lui, garantit uniquement l'intégrité et l'horodatage du document, sans faire intervenir de signataire, et certifie que le document n'a pas été modifié après une date donnée.

Le numéro de téléphone du signataire est rejeté, pourquoi ?

Le numéro de téléphone mobile doit être saisi au format international, par exemple +33612345678. Vérifiez ce numéro dans la fiche du contact ou de l'utilisateur concerné dans **[Dolibarr](#)**.

Comment positionner automatiquement les zones de signature ?

Il faut activer l'option « **Utiliser PdfToText** » dans les paramètres du module, puis utiliser des mots-clés magiques dans vos modèles de documents PDF ; le module détecte alors automatiquement la position du mot-clé et y place la signature. La commande pdftotext doit être installée sur le serveur pour que cette fonction soit disponible.

Le signataire ne reçoit pas l'e-mail, que faire ?

Vérifiez que l'adresse e-mail du contact est correctement renseignée dans [Dolibarr](#), que ce contact est bien désigné comme signataire dans l'onglet Contacts/Adresses de la fiche, et que l'e-mail n'a pas été filtré par un système anti-spam.

Comment envoyer le code de vérification par e-mail plutôt que par SMS ?

Dans l'onglet Paramètres, section Zone expérimentale, **modifiez le mode d'envoi du code de double authentification** ; ce choix peut également être personnalisé tiers par tiers. Attention, l'envoi du code par e-mail affaiblit le niveau de la signature, puisqu'un seul canal de communication est alors utilisé au lieu de deux ; la signature par SMS est considérée comme une signature simple renforcée.

Le message « Aucun contact n'est désigné pour la signature » apparaît, que faire ?

Rendez-vous dans l'onglet Contacts/Adresses de la fiche du document et affectez le rôle « Signature électronique » au contact client devant signer. Si l'option « Autoriser tout contact lié à signer » est activée dans les paramètres, tout contact lié au document peut signer sans avoir besoin de ce rôle particulier.

Le message « Il n'y a pas de configuration pour ce modèle de document » apparaît, que faire ?

Il faut créer une configuration dans l'onglet Modèles de documents de la configuration du module, en associant le type d'objet et le nom exact du modèle de document PDF que vous utilisez.

Le message « Aucun fichier PDF n'est associé à cet objet » apparaît, que faire ?

Générez d'abord le PDF du document, grâce au bouton habituel de génération de [Dolibarr](#), avant de lancer le processus de signature.

Le message « La version du module n'est pas cohérente » apparaît, que faire ?

Ce message signale que la version du code du module ne correspond pas à la version enregistrée dans la base de données ; il suffit de désactiver puis de réactiver le module depuis Accueil > Configuration > Modules/Applications.

Le message « La configuration sécurité de votre Dolibarr est incomplète » apparaît, que faire ?

Cela signifie que votre **Dolibarr** ne dispose pas d'un système de chiffrement correctement configuré ; un administrateur doit alors configurer les clés de sécurité de l'installation.

Peut-on modifier un document déjà signé ?

Non, un document signé ne peut être ni modifié ni supprimé. Si vous régénérez malgré tout le PDF d'un document déjà signé, le module affiche un avertissement et demande une confirmation, car le scellement et la signature seront alors définitivement perdus.

Où se trouvent les documents signés ?

Les documents signés sont stockés dans les fichiers joints de la fiche **Dolibarr** correspondante. Le fichier signé porte le suffixe défini dans les paramètres du module, qui vaut « -signe » par défaut. Le dossier de preuves associé est également disponible au même endroit.

Qu'est-ce que la vérification d'intégrité ?

Cette vérification compare la somme de contrôle, c'est-à-dire l'empreinte numérique, du fichier présent sur votre espace de stockage avec celle du fichier original ; si les deux empreintes correspondent, cela confirme que le fichier n'a pas été modifié depuis sa signature ou son scellement.

Quelles tâches planifiées le module installe-t-il ?

Le module installe une tâche quotidienne d'archivage automatique, qui vérifie que les documents signés disposent d'une copie locale et re-télécharge les fichiers manquants, ainsi qu'une tâche quotidienne réservée aux comptes revendeurs, qui met à jour leurs données de facturation. Ces deux tâches sont désactivées par défaut et doivent être activées, si nécessaire, dans **Accueil > Configuration > Tâches planifiées**.