

Table des matières

- Suivi des erreurs et bugs** 3
- Erreurs identifiées*** 3
- Erreurs ponctuelles 3
- Erreurs récurrentes 3
- Dernières erreurs résolues*** 6
- J'ai une erreur, que faire ?*** 7



Suivi des erreurs et bugs

Vous retrouverez sur cette page la liste des bugs, anomalies ou problèmes connus sur la plateforme, parfois ponctuels, parfois récurrents, et leur date de résolution le cas échéant.

Erreurs identifiées

La vie d'une plateforme numérique est ponctuée d'erreurs parfois ponctuelles, rapidement résolues, parfois récurrentes, qui ne se déclenchent que dans certains cas ou dont la solution ne peut être mise en place à court terme. Retrouvez ici la liste des dernières erreurs en cours connues.

Erreurs ponctuelles

*** Dimanche 18 avril, depuis 7h du matin : plateforme inaccessible**

Il est impossible de se connecter à l'application depuis ce matin, les navigateurs moulinent et arrivent sur la page "The page you are looking for is temporarily unavailable. Please try again later. "

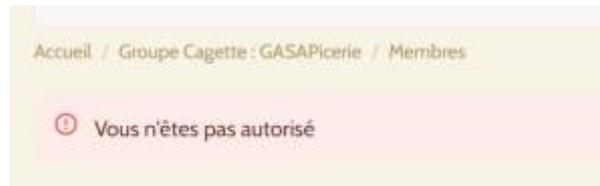
Nous avons contacté l'entreprise responsable de nos serveurs, et revenons vers vous une fois le problème résolu.

Erreurs récurrentes

- **Depuis lundi 25 janvier : Pages Messagerie et Membres - "Vous n'êtes pas autorisé"**

La dernière mise à jour des fonctions Membres et Messagerie a induit une erreur chez certains utilisateurs, qui malgré des droits d'administration pour les deux pages, retrouvent un encart les

empêchant d'utiliser les fonctionnalités associées.



Pas de solution interne trouvée à l'heure actuelle, mais plusieurs solutions à mettre en œuvre de votre côté en fonction des cas rencontrés :

1. Se déconnecter / se reconnecter de façon classique via la page de Login
2. Il peut s'agir d'un problème de paramétrage de votre navigateur, qui refuse toute forme de "cookie", et donc du fichier que nous utilisons pour permettre l'accès aux fonctions nécessaires. Par exemple, si vous activez sur votre navigateur l'option pour "ne pas conserver l'historique des sites à la fermeture du navigateur", alors votre navigateur est possiblement par défaut en "navigation privée". Si vous décochez cette option, ou désactivez un plugin visant à empêcher l'usage de cookies, cela pourrait résoudre le problème.

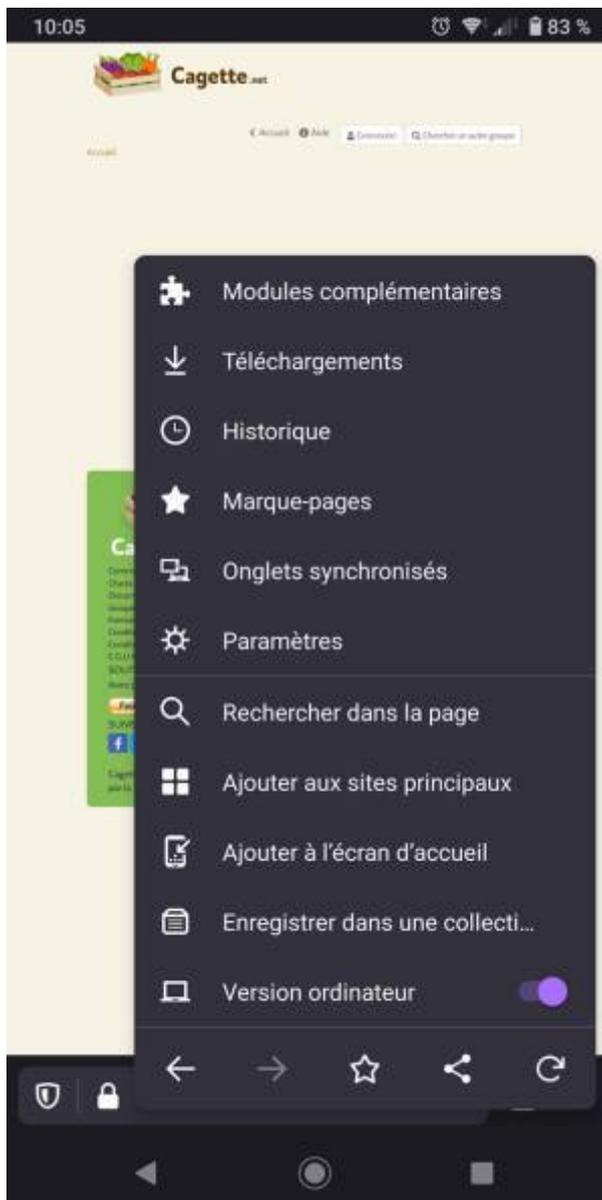
- **Depuis MAJ de 2019 pour les AMAP : Page de commande sur les mobiles**

La mise à jour du mode de commande des AMAP a induit un changement d'affichage, dont l'adaptation sous tous les formats n'a pas été prise en compte lors de la définition du chantier AMAP avec l'inter-AMAP 44. De ce fait, l'affichage sur mobile et tablette n'est pas fonctionnel, les lignes s'affichant généralement mal.



La mise à jour de cet affichage n'est pas prévue à moyen terme, mais plusieurs solutions peuvent permettre de dépasser ce problème :

- la plus simple : utiliser un ordinateur pour passer des commandes
- si vous utilisez une tablette, pensez à tester l'affichage à l'horizontal
- on peut aussi activer l'option "version ordinateur" accessible depuis n'importe quel navigateur sur smartphone. Voilà un exemple sur Firefox.



Dernières erreurs résolues

Vous trouverez la liste des problèmes connus et résolus par notre équipe dernièrement. Une page détail permet de mieux connaître les problématiques liées pour les cas les plus importants ou récurrents.

- **Lundi 1er mars 2021 : Une erreur est survenue sur la boutique** - certains groupes recevaient un message d'erreur en se connectant sur leur boutique. Ce problème est a priori résolu, et était dû à un décalage horaire sur nos serveurs.

Cependant, une petite subtilité dans le changement du code nécessite une déconnexion de la plateforme et une reconnexion. Il est possible donc que depuis début mars, l'erreur qui s'affiche en boutique est "User is not connected - initShop_XXXXXXnull". Il s'agit de la même erreur, il vous faut simplement donc vous déconnecter puis reconnecter.

J'ai une erreur, que faire ?

Si vous avez ce que vous pensez être un message d'erreur, ou ce que vous pensez être un bug malgré votre bonne lecture de la documentation, **vous pouvez nous contacter à l'adresse support@cagette.net**.

Si l'erreur n'est pas recensée dans la page ci-dessus, nous vous invitons à nous écrire en nous précisant la page exacte ou le processus réalisé durant lequel l'anomalie se présente, accompagné de vos noms d'utilisateur et le groupe concerné. Idéalement, nous vous invitons à joindre à votre message des captures d'écran des fenêtres avant et avec l'anomalie.

Si l'erreur est connue et que vous êtes concerné·e, vous pouvez tout de même nous écrire en spécifiant le groupe ou le compte producteur concerné. Nous vous tiendrons en courant dès que le problème sera jugé résolu.

From:
<https://wiki.cagette.net/> - **Documentation Cagette.net**

Permanent link:
<https://wiki.cagette.net/errors?rev=1618733132>

Last update: **2021/04/18 08:05**

