Procédure — Comment vider la mémoire cache lorsqu’un problème survient dans QuickBooks

Si QuickBooks en ligne affiche une erreur, charge mal une page ou présente des informations qui ne s’actualisent pas, vider le cache du navigateur peut aider à régler le problème.

Option 1 — Google Chrome

1. Ouvrez Google Chrome.
2. Appuyez sur Ctrl + Maj + Suppr (Windows) ou Commande + Maj + Suppr (Mac).
3. Dans la fenêtre « Supprimer les données de navigation », sélectionnez la période « Toutes les données » (ou « Depuis toujours »).
4. Cochez « Images et fichiers en cache ». Décochez les mots de passe et les autres éléments que vous ne souhaitez pas effacer.
5. Cliquez sur « Supprimer les données », puis fermez et rouvrez Chrome.

Option 2 — Microsoft Edge

1. Ouvrez Microsoft Edge.
2. Appuyez sur Ctrl + Maj + Suppr (Windows).
3. Dans « Effacer les données de navigation », choisissez « Toutes les périodes ».
4. Cochez « Images et fichiers mis en cache » uniquement, puis cliquez sur « Effacer maintenant ».
5. Fermez et rouvrez Edge.

Après avoir vidé le cache

1. Retournez sur QuickBooks en ligne et reconnectez-vous au besoin.
2. Reprenez l’action qui causait le problème pour vérifier si tout fonctionne.
3. Si le problème persiste, essayez une fenêtre de navigation privée ou un autre navigateur à jour.

Important : Vider les fichiers en cache ne supprime pas vos données comptables dans QuickBooks. Évitez toutefois de cocher « Mots de passe » ou « Cookies » si ce n’est pas nécessaire : leur suppression peut vous déconnecter de certains sites.

Besoin d’aide ? Prenez une capture d’écran du message d’erreur et transmettez-la à votre personne-ressource chez L’Art des chiffres, avec le nom du navigateur utilisé.