

# Résoudre un problème de connexion

Mise à jour 05/03/2024

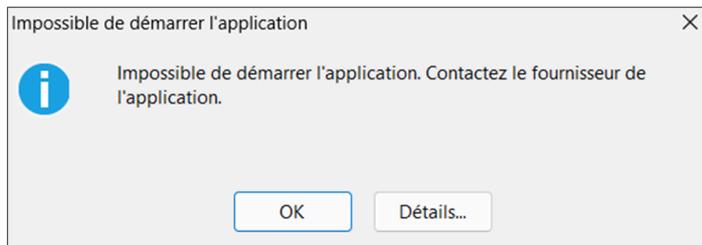
Les derniers éléments mis à jour dans les [changelogs](#) sont en bleu.



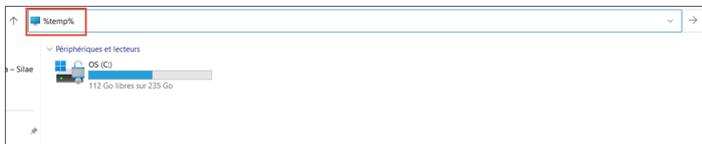
→ Ci-dessous des manipulations à réaliser, **avant de faire appel à l'assistance**, dans le cas où l'utilisateur du logiciel se voit dans l'impossibilité de se connecter au produit.

Les parties ci-dessous sont triées par message d'erreur.

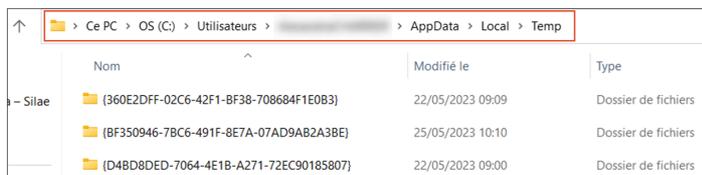
"Impossible de démarrer l'application. Contactez le fournisseur de l'application."



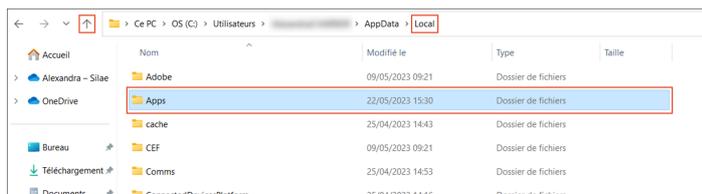
Depuis une fenêtre d'exploration de fichiers, saisir "%temp%" et faire "Entrée".



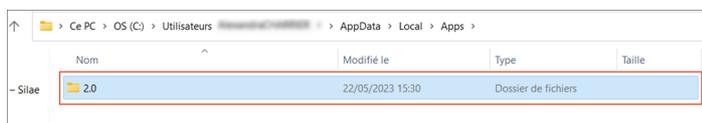
L'explorateur de fichiers est modifié :



Cliquer ensuite sur la flèche à gauche ou sur "Local" et accéder au dossier "Apps" :



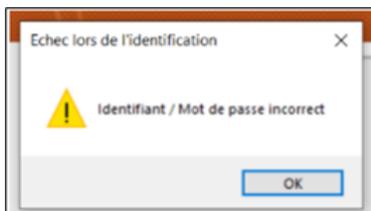
Supprimer le dossier "2.0" présent dans le dossier :



Relancer le logiciel : Le programme se réinstalle comme lors d'une première connexion.

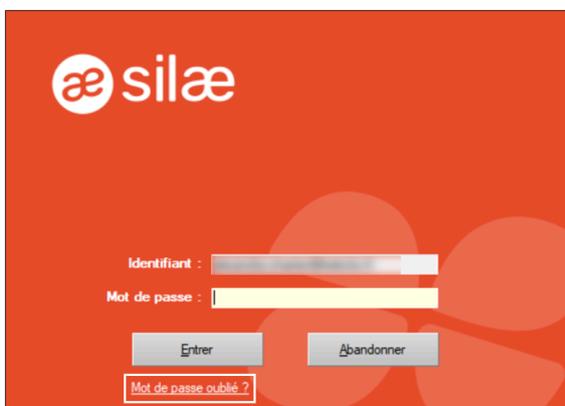
## "Identifiant / Mot de passe incorrect"

Lorsque le message ci-dessous apparaît, deux situations sont possibles :



- L'identifiant et/ou le mot de passe est incorrect ;
- La connexion est bloquée suite à de trop nombreuses tentatives erronées (mauvais identifiants ou mots de passe).

→ Dans les deux cas, **réinitialiser le mot de passe** pour l'identifiant concerné en cliquant sur "**Mot de passe oublié ?**".



## "Cet identifiant de connexion ne dispose pas d'une adresse email valide (...)"



Lorsque ce message d'erreur apparaît, cela vient du fait que l'identifiant de contact n'est pas une adresse mail. Le code de réinitialisation de mot de passe ne peut donc pas être envoyé.

L'identifiant doit avoir la forme d'une adresse mail (xxxxxxxxx@www.fr).

## Absence du lien "Mot de passe oublié ?"



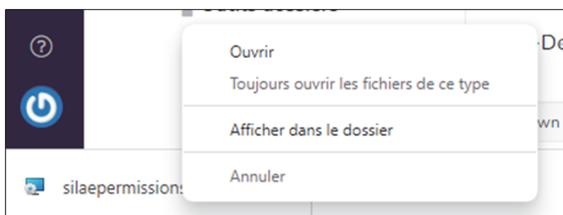
Si le lien "Mot de passe oublié ?" n'apparaît pas sur le portail de connexion, l'application "SilaePermission" doit être installée.

Cet outil permet d'attribuer les droits en écriture et modification au répertoire C:\ProgramData\Microsoft\CryptoRSAMachineKeys à l'utilisateur "Tout le monde".

Pour cela, ouvrir un navigateur internet et saisir dans la barre d'adresse l'URL suivant :

<https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi>

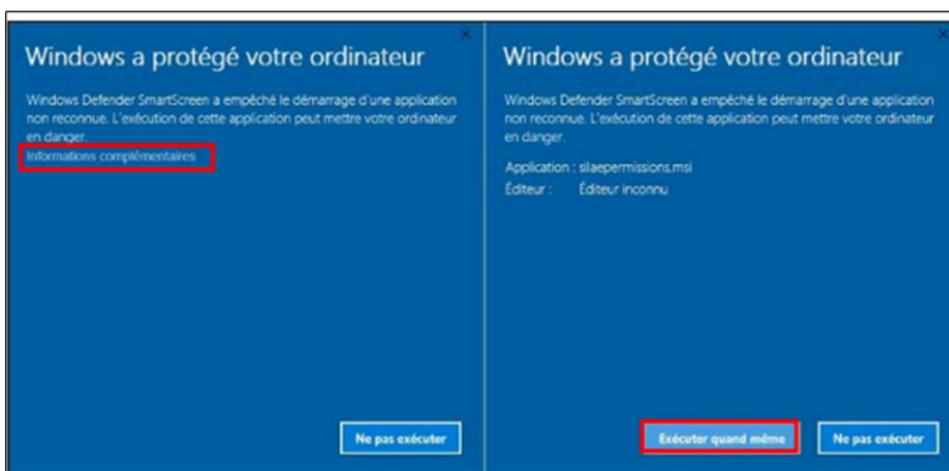
Ouvrir / Exécuter le programme :



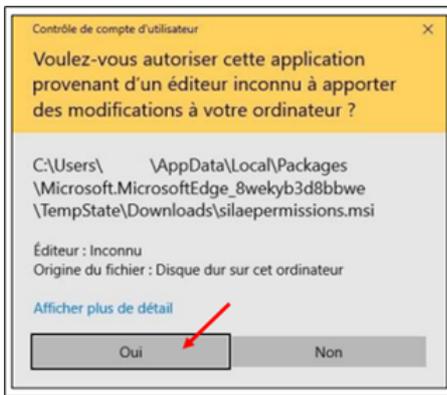
**À noter :**

Il est possible que l'antivirus bloque l'exécution du programme, il conviendra alors de le désactiver temporairement si besoin.

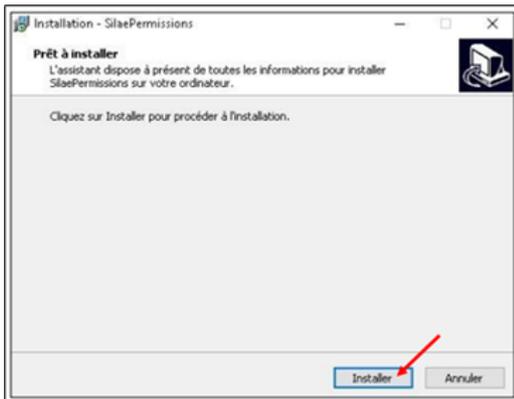
Si un SmartScreen apparaît à l'écran, cliquer sur **Informations complémentaires**, puis **Exécuter quand même** :



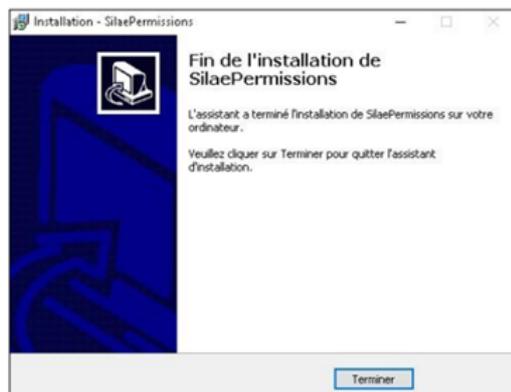
Autoriser l'application à apporter des modifications à l'ordinateur : [www.silae.fr](http://www.silae.fr)



Installer ensuite le programme :



Terminer l'installation et relancer le logiciel :

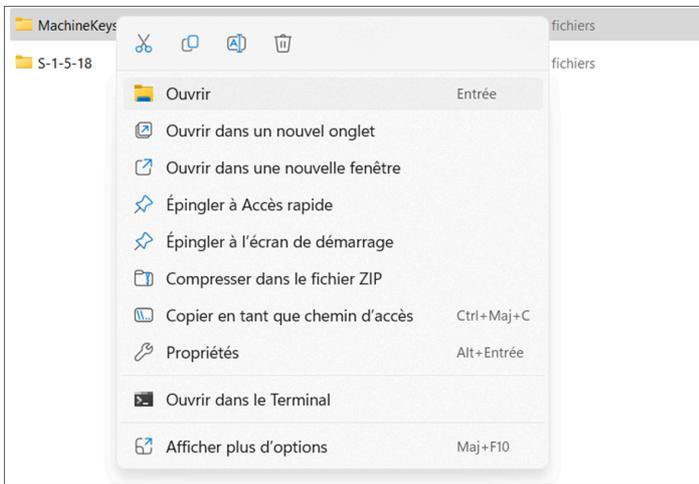


En cas de dif culté et/ou d'apparition d'un message d'erreur lors de l'installation du programme, attribuer manuellement les droits en écriture au répertoire en suivant les étapes ci-dessous :

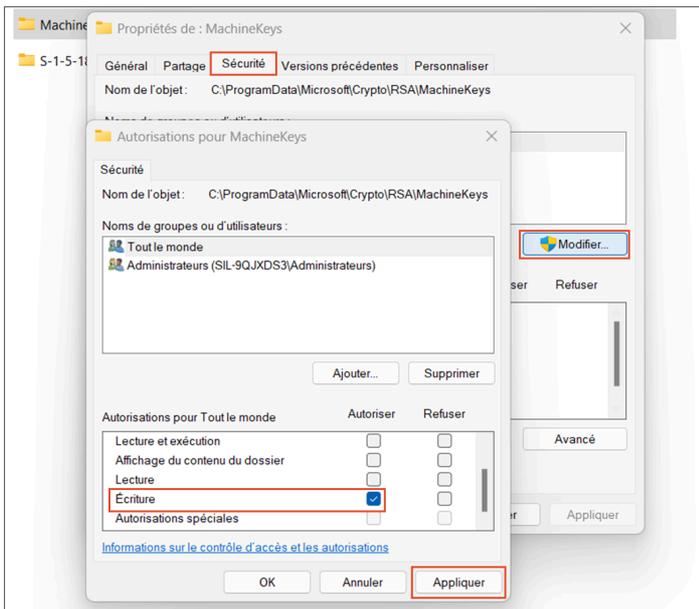
Depuis une fenêtre d'exploration de fichiers, saisir "C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA" et faire "Entrée" :



Sur le dossier "MachineKeys", effectuer un clic droit et sélectionner "Propriétés" :

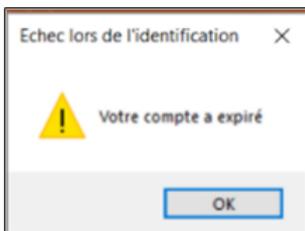


Dans l'onglet "**Sécurité**", cliquer sur "**Modifier**" et autoriser les droits en écriture. Appliquer les modifications et cliquer sur "**OK**" :



## "Votre compte a expiré"

Lorsque le message d'erreur ci-dessous apparaît, le problème provient de l'identifiant :

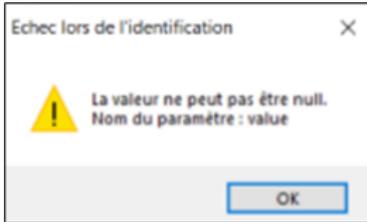
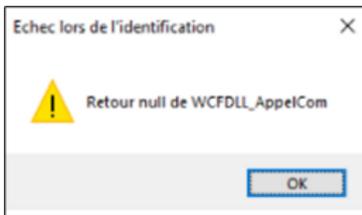


Si un accès contact/client rencontre ce message d'erreur, cela vient du fait qu'une date de fin de validité a été saisie dans le menu "**Admin. collaborateurs**".

→ Demander à l'administrateur du domaine ou le responsable social de se rendre dans l'onglet "**Admin. collaborateurs**" et de vérifier si la date saisie n'est pas antérieure à la date du jour. Retirer ou adapter ensuite la date de fin d'activité pour réactiver l'identifiant.

## "Retour null de WCFDLL\_AppelCom" ou "La valeur ne peut pas être null. Nom du paramètre : value"

Lorsque l'un des messages d'erreur ci-dessous apparaît, l'application "**SilaePermission**" doit être installée.

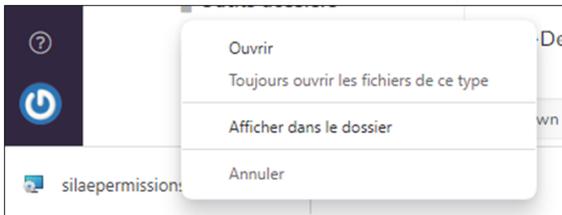


Cet outil permet d'attribuer les droits en écriture et modification au répertoire C:\ProgramData\Microsoft\CryptoRSAMachineKeys à l'utilisateur "Tout le monde".

Pour cela, ouvrir un navigateur internet et saisir dans la barre d'adresse l'URL suivant :

<https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi>

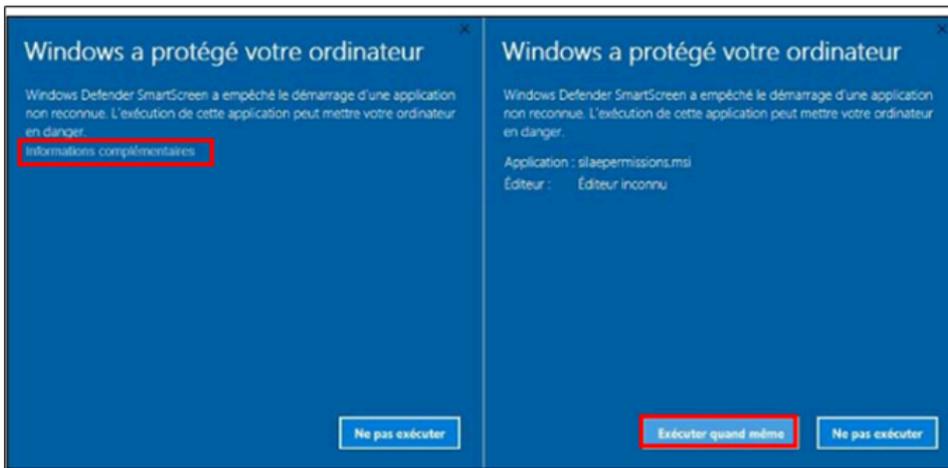
Ouvrir / Exécuter le programme :



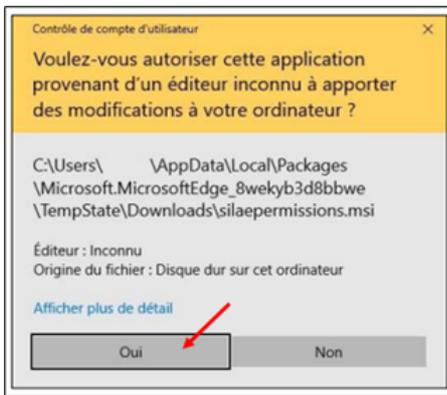
#### **À noter :**

Il est possible que l'antivirus bloque l'exécution du programme, il conviendra alors de le désactiver temporairement si besoin.

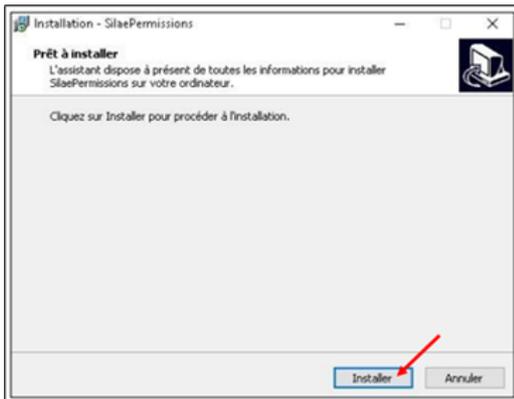
Si un SmartScreen apparaît à l'écran, cliquer sur **Informations complémentaires**, puis **Exécuter quand même** :



Autoriser l'application à apporter des modifications à l'ordinateur : [www.silae.fr](http://www.silae.fr)



Installer ensuite le programme :



Terminer l'installation et relancer le logiciel :

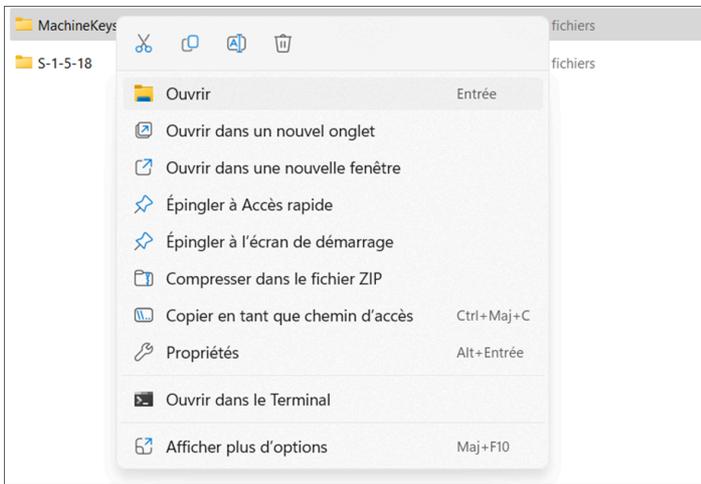


En cas de dif culté et/ou d'apparition d'un message d'erreur lors de l'installation du programme, attribuer manuellement les droits en écriture au répertoire en suivant les étapes ci-dessous :

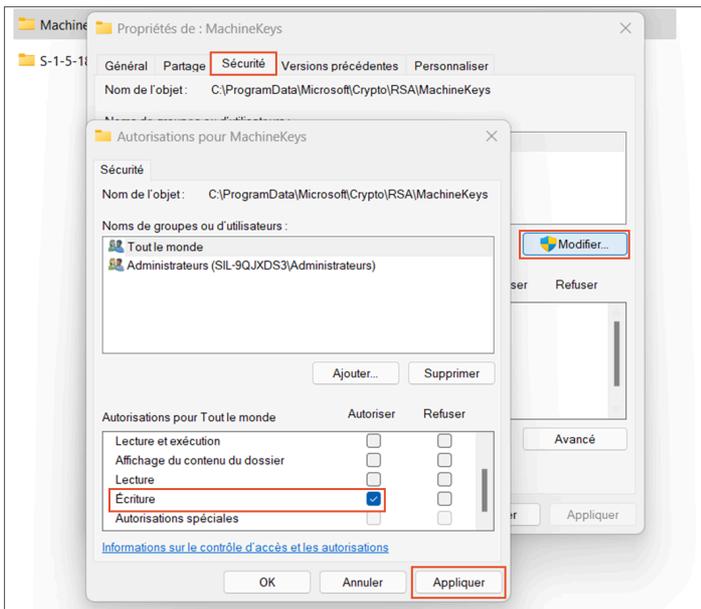
Depuis une fenêtre d'exploration de fichiers, saisir "C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA" et faire "Entrée" :



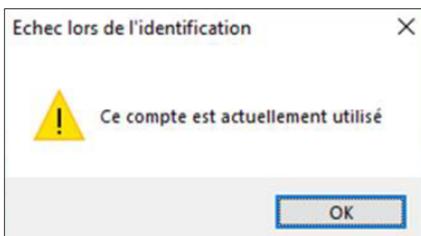
Sur le dossier "MachineKeys", effectuer un clic droit et sélectionner "Propriétés" :



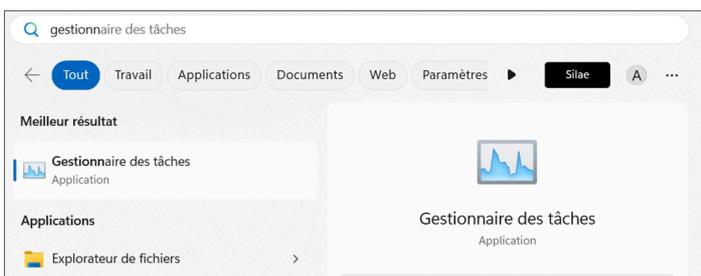
Dans l'onglet "Sécurité", cliquer sur "Modifier" et autoriser les droits en écriture. Appliquer les modifications et cliquer sur "OK" :



"Ce compte est actuellement utilisé"



Sur l'ordinateur, ouvrir le "Gestionnaire des tâches" :



Dans la liste des applications, effectuer un clic droit sur l'application Silae et choisir "Fin de tâche" :

Applications (10)				
> Comptes de courrier et de cal...	0%	0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Explorateur Windows	0%	73,1 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Gestionnaire des tâches	0,4%	86,2 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Google Chrome (19)	7,9%	896,0 Mo	0,1 Mo/s	0 Mbits/s
> Microsoft OneNote	0%	17,1 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Microsoft Outlook	0,1%	139,9 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Microsoft PowerPoint (2)	0%	133,3 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Microsoft Teams (8)	0%	590,5 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> Outil Capture d'écran	0%	107,6 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s
> SilaeClientL	0%	36,0 Mo	0 Mo/s	0 Mbits/s

Processus en ar... Développer Fin de tâche

Relancer le logiciel.

Si après 5 minutes la connexion à Silae reste impossible et que le message d'erreur est toujours présent, écrire à l'assistance Silae afin de demander une déconnexion en précisant l'identifiant concerné.

### "Une exception non gérée s'est produite dans votre application(...)"

Lorsque le message ci-dessous apparaît, le problème vient du paramétrage de l'antivirus et du firewall.

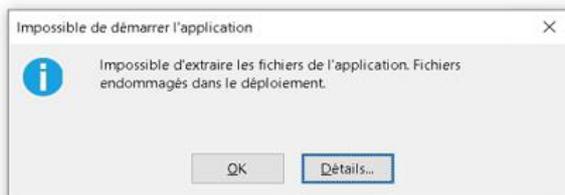


Vérifier que les communications entre le poste et le serveur Silae sont opérationnelles.

 Voir la page [Prérequis techniques Silae](#).

Si le message d'erreur se produit sur des postes et des environnements différents, écrire à l'assistance Silae.

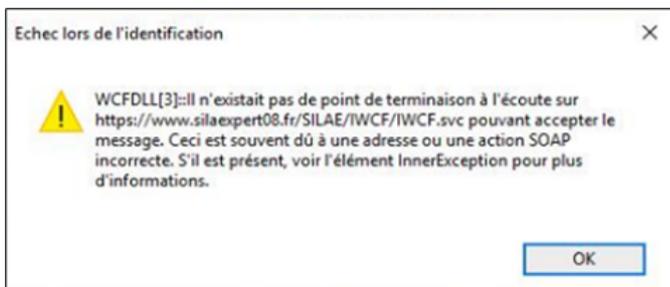
### "Impossible d'extraire les fichiers de l'application. Fichiers endommagés dans le déploiement."



Ce message signifie que la version Windows utilisée n'est pas compatible. Pour information, il n'est pas possible d'ouvrir Silae sur Windows S, qui empêche l'installation de logiciel hors Microsoft Store.

### "WCFDLL ... ACTION SOAP"

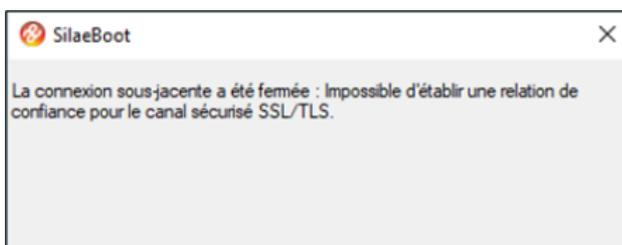
Lorsque le message d'erreur ci-dessous apparaît, le problème provient du paramétrage du PROXY.



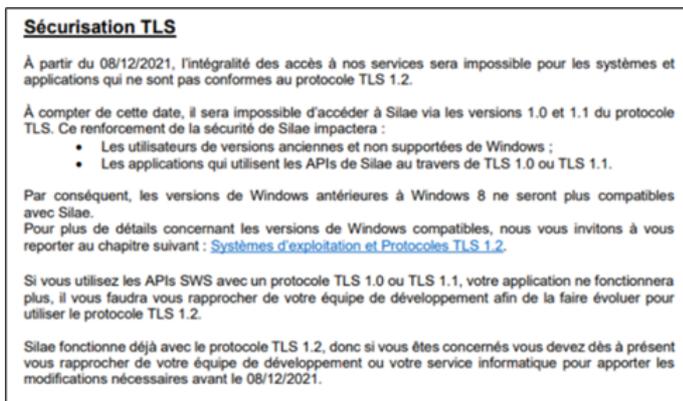
→ Le PROXY doit être paramétré de sorte à laisser passer les communications entre le poste et les serveurs Silaexpert.

Les pages d'adresse IP correspondantes à la plateforme Silae sur laquelle le domaine est hébergé sont disponibles dans le tableau dans la [page](#) Prérequis techniques Silae.

"La connexion sous-jacente a été fermée : Impossible d'établir une relation de confiance sur le canal sécurisé SS/TLS." ^



Lorsque ce message d'erreur apparaît, cela signifie que le protocole TLS 1.2 n'est pas activé sur le poste en question ou sur le TSE (si vous en utilisez un). L'intégralité des accès à nos services est dorénavant impossible pour les systèmes et applications qui ne sont pas conformes au protocole TLS 1.2 :

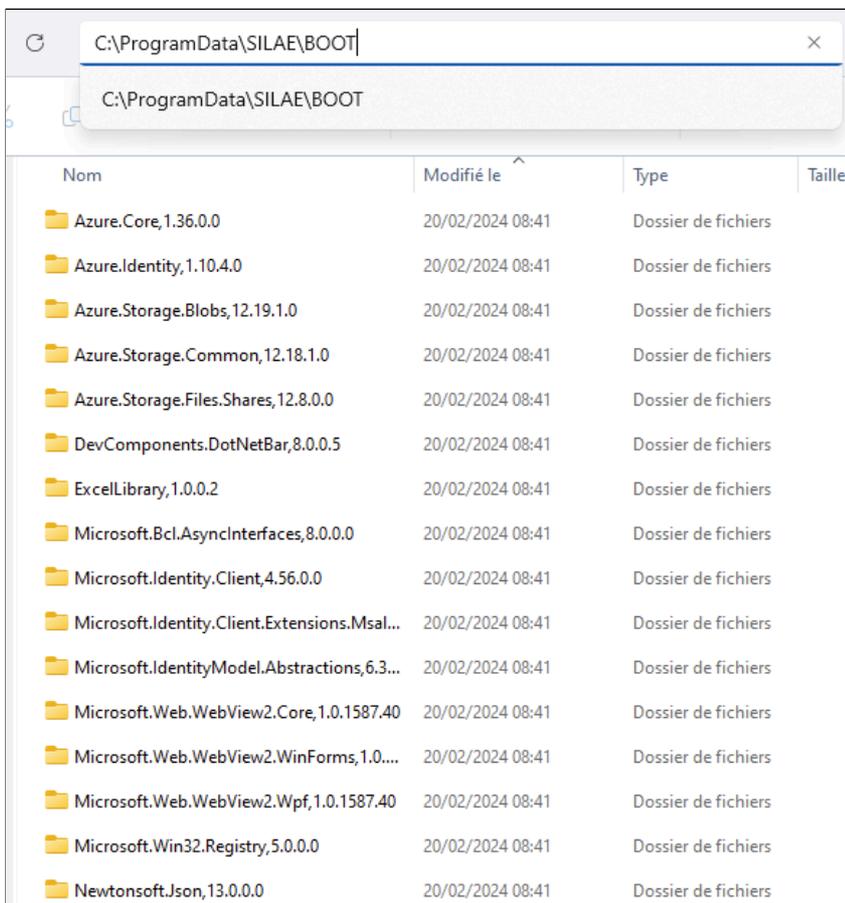


Il convient alors d'utiliser une version du système d'exploitation Windows plus récente.

"Impossible de supprimer une ancienne version de l'application : l'accès au chemin d'accès 'DevComponents.DotNetBar.dll' est refusé." ^

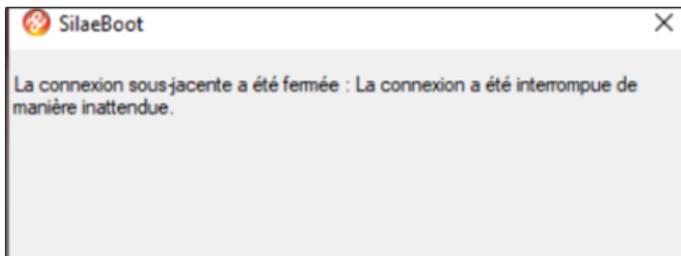


Pour résoudre ce problème, se rendre dans le répertoire C:\ProgramData\SILAE\BOOT et supprimer tous les dossiers présents à cet emplacement :



Relancer ensuite le logiciel.

"La connexion sous-jacente a été fermée. La connexion a été interrompue de manière inattendue."



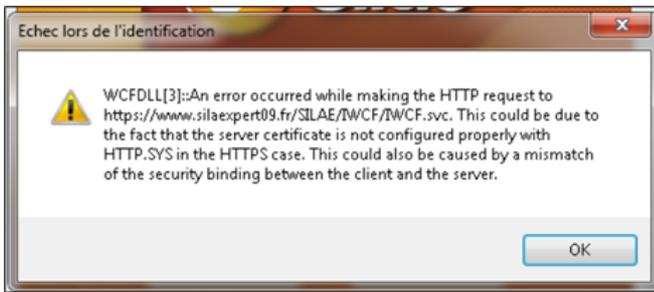
Lorsque ce message d'erreur apparaît, supprimer le logiciel SilaeBoot du poste : se rendre dans *Paramètres > Applications* et rechercher "Silae". Effectuer ensuite un clic droit et choisir "*Désinstaller*".

Réinstaller par la suite le SilaeBoot.

 Voir la [page Prérequis techniques Silae](#).

"WCFDLL an error occured while making the HTTP resquest to https://www.silaexpert0(...)"

Lorsque ce message d'erreur apparaît, cela signifie que le protocole TLS 1.2 n'est pas activé sur le poste en question ou sur le TSE (si vous en utilisez un).



L'intégralité des accès à nos services est dorénavant impossible pour les systèmes et applications qui ne sont pas conformes au protocole TLS 1.2 :

**Sécurisation TLS**

À partir du 08/12/2021, l'intégralité des accès à nos services sera impossible pour les systèmes et applications qui ne sont pas conformes au protocole TLS 1.2.

À compter de cette date, il sera impossible d'accéder à Silae via les versions 1.0 et 1.1 du protocole TLS. Ce renforcement de la sécurité de Silae impactera :

- Les utilisateurs de versions anciennes et non supportées de Windows ;
- Les applications qui utilisent les APIs de Silae au travers de TLS 1.0 ou TLS 1.1.

Par conséquent, les versions de Windows antérieures à Windows 8 ne seront plus compatibles avec Silae.

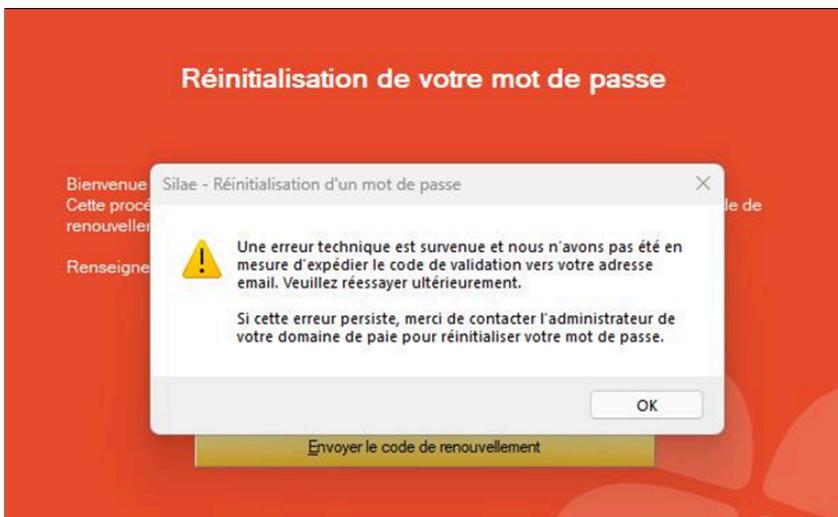
Pour plus de détails concernant les versions de Windows compatibles, nous vous invitons à vous reporter au chapitre suivant : [Systèmes d'exploitation et Protocoles TLS 1.2](#).

Si vous utilisez les APIs SWS avec un protocole TLS 1.0 ou TLS 1.1, votre application ne fonctionnera plus, il vous faudra vous rapprocher de votre équipe de développement afin de la faire évoluer pour utiliser le protocole TLS 1.2.

Silae fonctionne déjà avec le protocole TLS 1.2, donc si vous êtes concernés vous devez dès à présent vous rapprocher de votre équipe de développement ou votre service informatique pour apporter les modifications nécessaires avant le 08/12/2021.

→ Il convient alors d'utiliser une version du système d'exploitation Windows plus récente.

"Une erreur technique est survenue et nous n'avons pas été en mesure d'expédier le code de validation, vers votre adresse email.(...)" ^



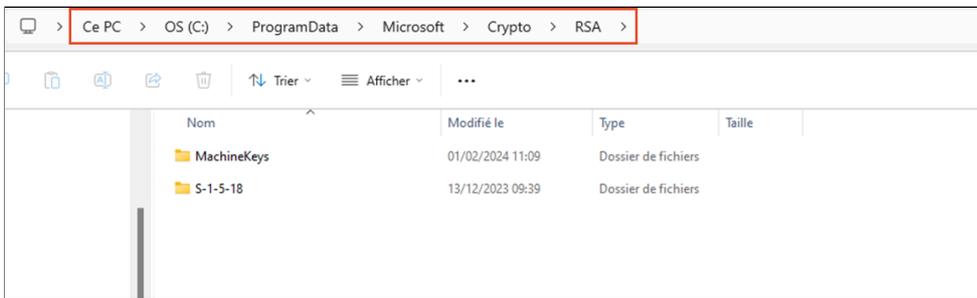
Lorsque vous rencontrez cette erreur à la réinitialisation de votre mot de passe, essayer de tenter la procédure depuis un autre poste. Si la procédure fonctionne depuis un autre poste, cela signifie que le problème provient des permissions/droits sur le poste en question.

Ainsi, les droits nécessaires en écriture et en modification au répertoire doivent être attribués pour résoudre le problème.

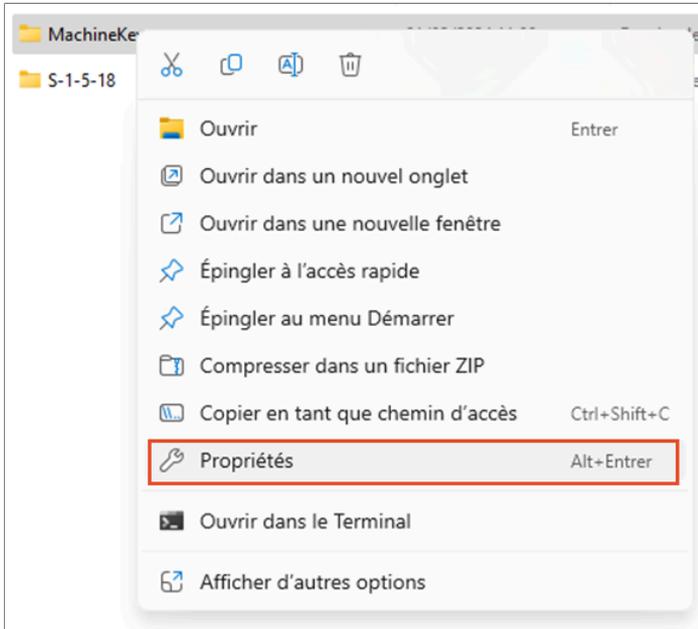
Pour ce faire, il est possible d'installer notre outil permettant d'attribuer automatiquement dans la base de registre du dossier en question les droits nécessaires : <https://download.silae.fr/resources/silaepermissions.msi>

En cas d'apparition d'un message d'erreur ou autre difficulté, il est possible d'attribuer manuellement les droits en écriture au répertoire.

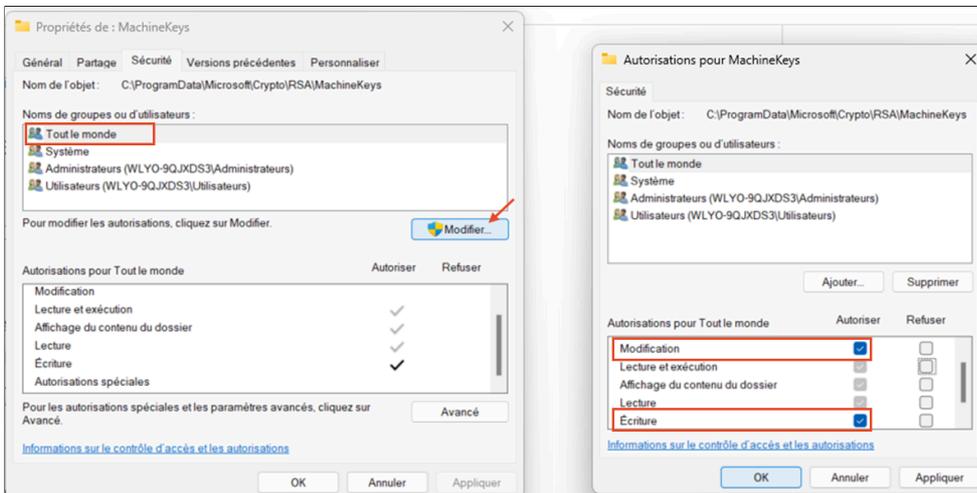
Ouvrir l'explorateur de fichiers et renseigner dans la barre des tâches C:\ProgramData\Microsoft\Crypto\RSA :



Effectuer un clic droit sur le dossier **MachineKeys** et sélectionner "*Propriétés*" :



Dans l'onglet Sécurité, sélectionner le groupe "Tout le monde" et cliquer sur "Modifier". Dans la fenêtre qui s'ouvre alors, cocher les droits en écriture et en modification :



SUIVANT >  
Problème de mails Outlook bloqués